

Wechselberger, Maria

**Evaluation der Bürgerzufriedenheit
in der Gemeinde Terfens**

eingereicht als

BACHELORARBEIT

an der

HOCHSCHULE MITTWEIDA (FH)

UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Betriebswirtschaft

Terfens, 2010

Erstprüfer: Prof. Dr. Johannes Stelling

Zweitprüfer: Prof. Dr. Andreas Hollidt

vorgelegte Arbeit wurde verteidigt am:

Bibliographische Beschreibung:

Wechselberger, Maria:

Evaluation der Bürgerzufriedenheit in der Gemeinde Terfens – 2010 – 58 Seiten
Terfens, Hochschule Mittweida (FH), Fachbereich Betriebswirtschaft,
Bachelorarbeit, 2010

Referat:

Diese Bachelorarbeit beschreibt die Ergebnisse einer Befragung über die Zufriedenheit der angebotenen Leistungen der Gemeindeverwaltung in Terfens. Diese ausgewertete Bürgerbefragung soll der Gemeinde ihre Schwachstellen aufzeigen, um in Zukunft noch bürger- und leistungsorientierter handeln zu können.

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	- 1 -
1.1	Problemstellung	- 1 -
1.2	Zielsetzung	- 2 -
1.3	Methodisches Vorgehen	- 3 -
2	Bürgerzufriedenheit.....	- 4 -
2.1	Definition.....	- 4 -
2.2	Bürgerorientierung als Voraussetzung für Bürgerzufriedenheit	- 5 -
2.2.1	Bürgernähe.....	- 5 -
2.2.2	Bürgerbeteiligung.....	- 6 -
2.2.3	Leistungsstandards.....	- 8 -
2.2.4	Beschwerdemanagement	- 9 -
2.3	Auswirkungen von Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit	- 12 -
2.3.1	Auswirkungen von Zufriedenheit.....	- 12 -
2.3.2	Auswirkungen von Unzufriedenheit	- 13 -
3	Grundlagen der Bürgerbefragung	- 14 -
3.1	Befragungsarten	- 14 -
3.1.1	Mündliche Befragung.....	- 16 -
3.1.2	Telefonische Befragung.....	- 16 -
3.1.3	Schriftliche Befragung.....	- 16 -
3.1.4	Online Befragung.....	- 17 -
3.2	Umfang der Befragung.....	- 17 -
3.2.1	Vollerhebung.....	- 17 -
3.2.2	Teilerhebung.....	- 17 -
3.3	Konstruktion eines Fragebogens	- 18 -
3.3.1	Arten der Fragenformulierung.....	- 18 -
3.3.2	Aufbau eines Fragebogens.....	- 19 -
3.3.3	Begleitschreiben	- 20 -
3.3.4	Pretest	- 20 -

4	Bürgerzufriedenheit in der Gemeinde Terfens	- 21 -
4.1	Ablauf der Befragung	- 21 -
4.2	Inhalte der Befragung	- 22 -
4.2.1	Gemeindeverwaltung	- 22 -
4.2.2	Beschwerden	- 24 -
4.2.3	Homepage	- 25 -
4.2.4	Gemeindezeitung	- 26 -
4.2.5	Bürgerservice- und Poststelle	- 27 -
4.2.6	Persönliche Daten	- 28 -
4.3	Auswertung der Ergebnisse	- 29 -
4.3.1	Persönliche Daten	- 30 -
4.3.2	Fragen zur Gemeindeverwaltung	- 32 -
4.3.3	Umgang mit Beschwerden	- 42 -
4.3.4	Homepage	- 44 -
4.3.5	Gemeindezeitung	- 47 -
4.3.6	Bürgerservice- und Poststelle	- 51 -
5	Schlussbetrachtung	- 54 -
5.1	Zusammenfassung der Ergebnisse	- 54 -
5.2	Handlungsempfehlungen	- 56 -
5.2.1	Gemeindeverwaltung	- 56 -
5.2.2	Beschwerden	- 57 -
5.2.3	Homepage	- 58 -
5.2.4	Gemeindezeitung	- 58 -
5.2.5	Bürgerservice- und Poststelle	- 58 -
6	Anhang	I
6.1	Begleitschreiben	I
6.2	Fragebogen	II
6.3	Artikel in der Gemeindezeitung – Ausgabe April 2010	VII
7	Literaturverzeichnis	IX
8	Eidesstattliche Erklärung	XIV

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Schlüsselfaktoren der Bürgerorientierung	- 5 -
Abbildung 2: Phasen im Beschwerdemanagement.....	- 10 -
Abbildung 3: Erhebungsmethoden	- 14 -
Abbildung 4: Geschlecht	- 30 -
Abbildung 5: Alter	- 30 -
Abbildung 6: Haushaltsgröße	- 31 -
Abbildung 7: Wie lange leben Sie schon in Terfens?	- 32 -
Abbildung 8: Häufigkeit des Kontakts zur Gemeindeverwaltung	- 32 -
Abbildung 9: Zufriedenheit mit der Gemeindeverwaltung.....	- 33 -
Abbildung 10: Beurteilung der Leistungsbereiche (in %).....	- 34 -
Abbildung 11: Beurteilung der Leistungsbereiche (in %).....	- 35 -
Abbildung 12: Bewertung der Mitarbeiter der Gemeindeverwaltung (in %) ..	- 39 -
Abbildung 13: Bewertung der Mitarbeiter der Gemeindeverwaltung (in %) ..	- 39 -
Abbildung 14: Bewertung der Mitarbeiter der Gemeindeverwaltung (in %) ..	- 40 -
Abbildung 15: Haben Sie sich schon einmal beschwert?	- 42 -
Abbildung 16: Reaktion der Gemeindeverwaltung auf Beschwerden (in %) -	43 -
Abbildung 17: Haben Sie die Gemeindehomepage schon einmal besucht? -	44 -
Abbildung 18: Verwendung der Homepage	- 44 -
Abbildung 19: Zufriedenheit mit der Homepage	- 45 -
Abbildung 20: Bekanntheit der Gemeindezeitung	- 47 -
Abbildung 21: Zufriedenheit mit der Gemeindezeitung	- 48 -
Abbildung 22: Wie oft lesen Sie die Gemeindezeitung.....	- 48 -
Abbildung 23: Bewertung des Postpartners	- 51 -
Abbildung 24: Verbesserung des Leistungsangebotes	- 51 -
Abbildung 25: Privatsphäre in der Bürgerservice- und Poststelle.....	- 52 -
Abbildung 26: Räumlichkeiten und Wartebereich.....	- 53 -

1 Einleitung

1.1 Problemstellung

Die Forderungen nach verstärktem bürger- und leistungsorientiertem Handeln, hat in den letzten Jahren das Anforderungsprofil für Gemeinden verändert. Nicht nur das Aufgabenspektrum sondern auch die Pflichten und letztlich auch die Erwartungen der Bürger haben immer mehr zugenommen. Deshalb hat sich auch das Leistungsangebot der öffentlichen Verwaltungen stark erhöht.

Bürgerorientierung, Bürgerengagement, Bürgerservice, Transparenz, usw. – diese Schlagwörter sind heutzutage für Gemeinden keine Fremdwörter mehr.

Da Gemeinden die Verwaltungsebene mit der größten Bürgernähe darstellen, werden ihre Leistungen zum Großteil von den Bürgern beurteilt. Wie diese Beurteilung ausfällt, hängt davon ab, welche Erwartungen die Bürger an die Verwaltung stellen, welche in letzten Jahren jedoch stark zugenommen haben. Gemeinden stehen dadurch ständig unter Druck noch bürger- und leistungsorientierter zu handeln.¹ Deshalb ist es wichtig von Zeit zu Zeit zu evaluieren, ob diese Bürger- und Leistungsorientierung in der Gemeinde gegeben ist.

In der Privatwirtschaft erhalten Unternehmen automatisch Rückmeldung über ihre verkauften Produkte. Wenn die Kunden zufrieden sind, kommen sie wieder, ansonsten werden sie das nächste Mal bei der Konkurrenz einkaufen.

In der öffentlichen Verwaltung ist dies nicht der Fall, weil die Bürger in der Regel keine Auswahl haben, da sie in den meisten Angelegenheiten nur zu ihrer Heimatgemeinde gehen können. Gemeinden erhalten dadurch kaum Feedback über angebotene Leistungen.² Die Bürgerbefragung zählt daher zu eines der wichtigsten Instrumente um die Qualität der angebotenen Leistung zu erheben. Darum ist es notwendig in regelmäßigen Zeitabständen, beispielsweise alle drei Jahre, Bürgerbefragungen durchzuführen.

¹ vgl. Hiemstra, 2008, S. 1

² vgl. Hiemstra, 2008, S. 60

1.2 Zielsetzung

Im Mittelpunkt dieser Arbeit steht die Ermittlung der Bürgerzufriedenheit in Bezug auf die Dienstleistungen der Gemeindeverwaltung.

Zunächst sollen in Kapitel 2 die Begriffe Bürgerzufriedenheit, Bürgerorientierung sowie die Auswirkungen von Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit der Bürger beschrieben werden.

Im Kapitel 3 sollen die Grundlagen der Bürgerbefragung erläutert werden. Es wird speziell auf die verschiedenen Befragungsarten, den Umfang der Befragung sowie auf die Konstruktion eines Fragebogens eingegangen.

Die Auswertung der Befragung erfolgt im Kapitel 4. Die Bereiche Gemeindeverwaltung, Beschwerden, Homepage, Gemeindezeitung, Post- und Bürgerservicestelle sollen evaluiert und anschließend Verbesserungsmöglichkeiten bzw. Handlungsempfehlungen ausgearbeitet werden.

Ziel dieser Arbeit ist die Erkennung von Schwachstellen in der Gemeindeverwaltung um in Zukunft verstärkt auf die Bedürfnisse und Wünsche der Gemeindebürger eingehen zu können. Die Auswertung soll eine Hilfestellung für die Gemeindeverwaltung sein, um noch effizienter, bürger- und leistungsorientierter handeln zu können.

Bürgerumfragen stellen auch ein wichtiges Instrument der Bürgerbeteiligung dar, da die Bürger nach ihren Meinungen, Einstellungen und Wünschen gefragt werden.

1.3 Methodisches Vorgehen

Im ersten Kapitel erfolgten die Einleitung mit Problemstellung, Zielsetzung und methodischem Vorgehen.

Im zweiten Kapitel werden die theoretischen Grundlagen beschrieben und eine geeignete Methode für die Befragung ausgewählt.

Anschließend werden die Grundlagen der Bürgerbefragung beleuchtet. Die verschiedenen Befragungsarten, der Umfang der Befragung sowie die Konstruktion eines Fragebogens werden genau erklärt.

Die Auswertung der Befragung wird im vierten Kapitel dargestellt. Zuerst werden der Ablauf und die Inhalte der Befragung genau beschrieben. Anschließend werden die Ergebnisse der Befragung mittels Grafiken abgebildet und durch Interpretationen ausführlich erläutert. Im Zuge dessen wird ersichtlich, in welchen Bereichen die Bürger der Gemeinde Terfens zufrieden sind und welche Bereiche noch verbessert werden müssen.

Das letzte Kapitel beinhaltet die Zusammenfassung der Ergebnisse sowie einige Verbesserungsmöglichkeiten bzw. Handlungsempfehlungen.

2 Bürgerzufriedenheit

In diesem Kapitel wird zuerst der Begriff Kunden- bzw. Bürgerzufriedenheit definiert und beschrieben. Im Anschluss werden die Schlüsselfaktoren der Bürgerzufriedenheit erläutert. Den Abschluss dieses Kapitels bildet die Beschreibung der Auswirkungen von zufriedenen bzw. unzufriedenen Bürgern.

2.1 Definition

Der Begriff „Bürgerzufriedenheit“, welcher in der Privatwirtschaft als „Kundenzufriedenheit“ bezeichnet wird, nimmt in der öffentlichen Verwaltung eine führende Stellung ein und wird als strategischer Erfolgsfaktor bezeichnet.³

In der Privatwirtschaft wird Kundenzufriedenheit wie folgt definiert:

„Die Kundenzufriedenheit kann als zentrales Konstrukt im Hinblick auf eine dauerhafte Beziehung zwischen Kunde und Unternehmen betrachtet werden. Sie ist das Ergebnis einer komplexen Informationsverarbeitung und entsteht letztendlich dadurch, dass eine gewählte Alternative die subjektiven Erwartungen erfüllt oder übertrifft.“⁴

Die Zufriedenheit kann als ein psychologisches Phänomen gesehen werden, wobei jeder Mensch die Zufriedenheit anders empfindet. Der Begriff „Zufriedenheit“ bedeutet etwas „Positives“ und kann zB als „sich wohl fühlen“ bezeichnet werden.⁵

Die Bürgerzufriedenheit in der öffentlichen Verwaltung hängt davon ab, welche Erwartungen die Bürger an die Verwaltung stellen. Ein Bürger ist dann zufrieden, wenn er die Leistung der Gemeindeverwaltung in mindestens diesem Ausmaß bekommt, die er sich erwartet oder erhofft hat.

³ vgl. Zentrum für Verwaltungsforschung Managementberatungs- und Weiterbildungsgmbh: Kundenorientierung; <http://www.kdz.or.at/bibliothek/abstracts/nach-abstracts-suchen/2006-4/buecher/kundenzufriedenheit-konzepte-methoden-erfahrungen.html> (10.04.2010)

⁴ Foscht, Swovobda, 2007, S. 208

⁵ vgl. Scharnbacher, Kiefer, 2003, S. 5

Ein Bürger ist zum Beispiel zufrieden, wenn sein Bauvorhaben innerhalb einer bestimmten Frist genehmigt wird.

Eine möglichst hohe Bürgerzufriedenheit erreicht man vor allem durch entsprechende Bürgerorientierung:

2.2 Bürgerorientierung als Voraussetzung für Bürgerzufriedenheit

In diesem Kapitel werden die 4 Schlüsselfaktoren der Bürgerorientierung⁶ aufgelistet und beschrieben:

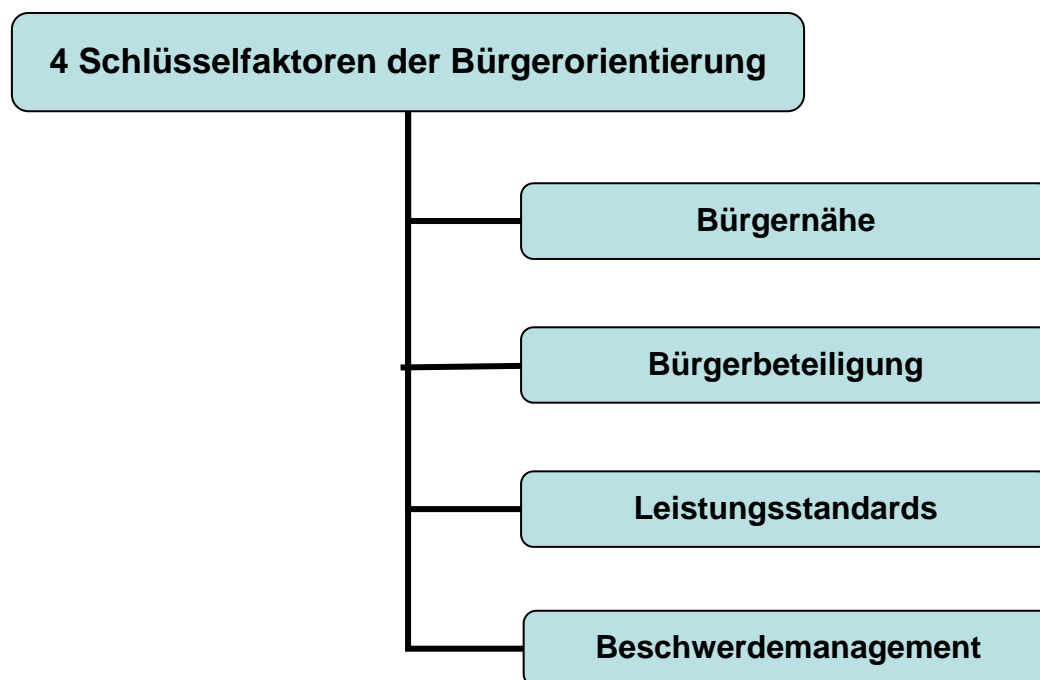


Abbildung 1: Schlüsselfaktoren der Bürgerorientierung

2.2.1 Bürgernähe

Der Begriff „Bürgernähe“ hat sehr viele Bedeutungen. Für einige Bürger ist eine Verwaltung bürgernah, wenn sie überschaubar verwaltet wird, leicht erreichbar ist oder kundenfreundliche Öffnungszeiten anbietet.

⁶ vgl. Siegl – KDZ – Forum Public Management 3/08, 2008, S.9

Für andere wiederum bedeutet Bürgernähe, dass sich die Mitarbeiter um die Anliegen der Bürger bemühen, besonders hilfsbereit sind und sich nach den Wünschen und Bedürfnissen der Bürger richten. Aber auch das Angebot von öffentlichen Gemeindeversammlungen und regelmäßigen Bürgerbefragungen empfinden die Bürger als bürgernah.

Es gibt also keine genauen Vorgaben wodurch eine Gemeinde Bürgernähe erreicht.

Im Allgemeinen kann gesagt werden, dass eine Gemeinde als bürgernah bezeichnet werden kann, wenn sie auf die Bedürfnisse, Probleme und Wünsche der Bürger eingeht und versucht dafür Lösungen zu finden.

2.2.2 Bürgerbeteiligung

Definition

„Bürgerbeteiligung bedeutet die Möglichkeit aller betroffenen und/oder interessierten Bürgerinnen und Bürger, ihre Interessen oder Anliegen bei öffentlichen Vorhaben zu vertreten beziehungsweise vorzubringen.“⁷

Vorgangsweise:

Das Miteinbeziehen der Bürger in die Entscheidungsfindung gewinnt in der heutigen Zeit zunehmend an Stellenwert.

Einige Gemeinden nutzen bereits die Möglichkeit bzw. die Chance, die Bevölkerung in neue Projekte, Pläne, Programme oder Verfassen von Verordnungen miteinzubeziehen. Jedoch ist dies nicht immer einfach.

⁷ Digitales Österreich: Bürgerbeteiligung
<http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/6910/default.aspx> (27.04.2010)

In diesem Prozess kann es durch die Vielzahl der miteinbezogenen Bürger zu Differenzen, Kritiken oder Meinungsverschiedenheiten kommen, was wiederum die Arbeit und die Entscheidungsfindung erschwert.

Die Beteiligung der Bürger erfordert Zeit, Engagement, Ressourcen und Energie, doch der daraus entstehende Nutzen und das Ergebnis können sich oftmals vielfach rechnen.⁸ Einer der größten Vorteile ist, dass zwischen Bürger, Verwaltung und Politik ein Vertrauen aufgebaut wird. Die Bürger haben das Gefühl ernst genommen zu werden und mitreden zu dürfen und werden somit in ihrer Motivation gestärkt.

Bürgerbeteiligung ist vor allem in der Phase der Informationsbeschaffung⁹ und der Beratung sehr nützlich. Die Entscheidung trifft in der Kommunalverwaltung letztlich der Gemeinderat.

Ziele und Nutzen der Bürgerbeteiligung¹⁰

- Durch die Beteiligung mehrerer Personen wird der Informations- bzw. Erfahrungsaustausch gefördert ; es erfolgt eine umfangreiche Meinungsbildung
- Die Qualität und Transparenz der Entscheidungen wird erhöht.
- Das Vertrauen in die Politik und die Verwaltung wird gestärkt.
- Die Nachvollziehbarkeit und Akzeptanz der Entscheidungen wird erhöht.
- Verzögerungen und zusätzliche Kosten für Umsetzungen, Pläne, Programme und Rechtsbehelfe können durch zeitgerechte Miteinbeziehung der Bürger vermieden werden.

⁸ vgl. Digitales Österreich: Nutzen der Bürgerbeteiligung
http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/cob__37918/6911/default.aspx (27.04.2010)

⁹ vgl. Wirth, 2005, S. 5

¹⁰ vgl. Projektgruppe im Auftrag des Bundeskanzleramtes Österreich und des Lebensministeriums, 2008, S. 4

2.2.3 Leistungsstandards

„Leistungsstandards sind ein Maßstab für jenes Niveau, auf dem ein Arbeitsergebnis mit bestimmten, festgelegten Qualitätsmerkmalen erbracht werden soll.“¹¹

Leistungsstandards nehmen eine hohe Stellung in der öffentlichen Verwaltung ein und bilden ein wichtiges Instrumentarium des New Public Management. Vor allem skandinavischen und angelsächsischen Raum sind Leistungsstandards in der öffentlichen Verwaltung sehr verbreitet. Eine Studie des KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung hat ergeben, dass in Österreich in einigen Großstädten bereits mit Leistungsstandards gearbeitet wird, diese aber nur selten im umfassenden Sinne angewendet werden.¹²

Ein großer Vorteil von Leistungsstandards ist, dass sie sowohl innerhalb als auch außerhalb der Verwaltung eingesetzt werden können. Intern dienen sie als Ansporn und zur Orientierung für Mitarbeiter und außerhalb stellen sie eine Leistungsgarantie für die Bürger dar.

Beispielsweise verspricht die Gemeinde den Bürgern, dass eine Baubewilligung innerhalb von 6 Wochen erteilt wird. Dieser Leistungsstandard ist ein Ansporn für die Mitarbeiter den Baubescheid rechtzeitig fertig zu stellen und ist gleichzeitig eine Garantie für den Bürger, mit dem Bauvorhaben in 6 Wochen beginnen zu können.

Ein weiteres Beispiel für einen Leistungsstandard wäre, dass Beschwerde-E-Mails innerhalb von 2 Tagen beantwortet werden.

¹¹ Biwald, Hödl, 2001, S. 3

¹² vgl. Bundeskanzleramt Österreich: Leistungsstandards
<http://www.austria.gv.at/site/6364/Default.aspx> (24.04.2010)

Anforderungen der Leistungsstandards:¹³

- Sie sollen unter Einbeziehung der Bürger festgelegt werden.
- Sie sollen ständig gewartet und aktualisiert werden.
- Sie sollen für die Bürger leicht verständlich und zugänglich sein
- Sie sollen Konsequenzen bei Nichteinhaltung beinhalten.

2.2.4 Beschwerdemanagement

„Beschwerden werden als Artikulationen von Unzufriedenheit definiert, die gegenüber der Organisation oder Drittinstitutionen mit dem Zweck vorgebracht werden, auf ein als schädigend empfundenenes Verhalten eines Anbieters aufmerksam zu machen, Wiedergutmachung für erlittene Beeinträchtigungen zu erreichen und / oder eine Änderung des kritisierten Verhaltens zu bewirken.“¹⁴

In der Kommunalverwaltung wird heutzutage immer mehr versucht, die Zufriedenheit aller Kunden bzw. Bürger zu steigern. Aber vor allem in diesem Bereich ist es nicht immer einfach, da die Dienstleistungen der Gemeinden von den Bürgern eher zwangsweise angenommen werden müssen, weil die Bürger oft keine andere Wahl haben, da nur eine Gemeinde für sie zuständig ist. Darum soll hier auf entsprechende Qualität und Transparenz der Dienstleistungen und Entscheidungen geachtet werden.¹⁵

Phasen im Beschwerdemanagementprozess:¹⁶

Das Beschwerdemanagement wird in vier Phasen unterteilt:

¹³ vgl. Biwald, Hödl, 2001, S. 4

¹⁴ Wimmer, 1985, S. 227

¹⁵ vgl. Löffler, 2005, S. 1

¹⁶ vgl. Hohn, 2008, S. 240

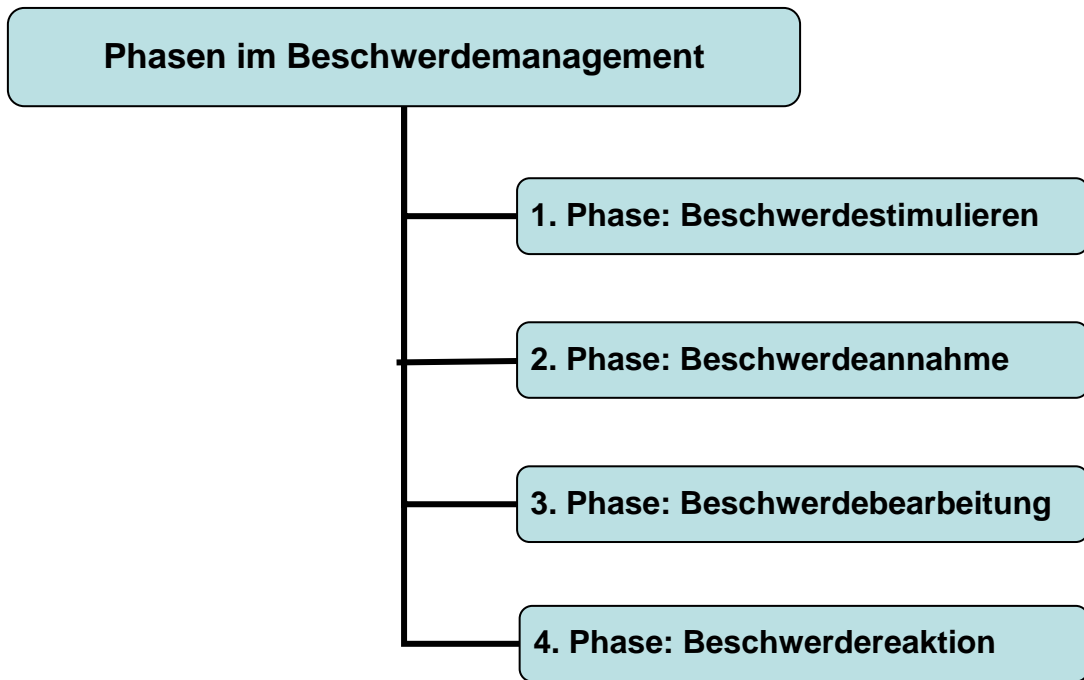


Abbildung 2: Phasen im Beschwerdemanagement

Beschwerdestimulieren:

Ziel der Beschwerdestimulierung ist, dass sich alle unzufriedenen Bürger äußern und ihre Beschwerde mitteilen. Es ist am besten aktiv zur Beschwerde aufzurufen, anstatt die Probleme nur passiv zu empfangen.

Dafür müssen die Verwaltungen leicht zugängliche Wege anbieten, zB Service-Telefon, oder Meinungskarten, wo sich die Bürger ohne Umstände beschweren können.

Beschwerdeannahme:

Bei der Beschwerdeannahme ist es besonders wichtig, dass die Mitarbeiter ein kundengerechtes Verhalten zeigen und somit zur Klärung des Sachverhaltes beitragen können. Mitarbeiter sollen über Beschwerdewege und Bearbeitungsstandards informiert sein und den Bürger beruhigen können.

Die Bearbeitung von Beschwerden wird oft mit einem „Complaint Owner“ durchgeführt. Das heißt, dass derjenige, der die Beschwerde annimmt ab jetzt dafür verantwortlich ist.

Dieser Mitarbeiter soll folgende Daten aufnehmen:

- Informationen über Beschwerdeproblem
- Informationen über Beschwerdeführer
- Informationen über Beschwerdeobjekt
- Beschwerdebearbeitungsinformationen

Beschwerdebearbeitung:

In der Beschwerdebearbeitung müssen ¹⁷

- Interne Bearbeitungsprozesse
- Verantwortlichkeiten
- Terminvorgaben
- Mechanismen zur Überwachung der Termineinhaltung
- Dokumentationspflichten

festgehalten werden.

Beschwerdereaktion:

Der Bearbeitungsprozess einer Beschwerde endet mit der Beschwerdereaktion. Dabei gibt es verschiedene Möglichkeiten um den Kunden wieder zufriedenzustellen¹⁸:

- materiell (zB Umtausch, Reparatur)
- immateriell (zB Entschuldigung)
- finanziell (zB Preisnachlass)

¹⁷ vgl. Hohn, 2008, S. 242

¹⁸ vgl. Löffler, 2005, S. 9

2.3 Auswirkungen von Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit

In diesem Kapitel werden einige Auswirkungen bei zufriedenen bzw. unzufriedenen Bürgern beschrieben.

2.3.1 Auswirkungen von Zufriedenheit¹⁹

- Die Mitarbeiter werden durch positives Feedback der Bürger motiviert. Dadurch erfolgt eine Produktivitäts- sowie Qualitäts- und auch Effizienzsteigerung in der Arbeitserledigung.
- Die Gemeindeverwaltung verfügt über ein verbessertes Image in der Öffentlichkeit.
- Das Bürgerengagement wird durch zufriedene Bürger wesentlich verstärkt.
- Es wird ein Vertrauen zu den Bürgern aufgebaut (da sie ihre Meinung mitteilen dürfen und diese auch berücksichtigt wird)
- Die Standortattraktivität der Gemeinde wird verbessert, wenn man als hilfreicher und unkomplizierter Partner überzeugt.²⁰
- Die Akzeptanz von Auflagen wird verbessert.
- Die Gemeindeverwaltung muss weniger Beschwerden und Kritiken der Bürger bearbeiten.

¹⁹ vgl. Glück, 2007, S.48

²⁰ vgl. SOL Management Solutions AG
<http://www.sol-sol.ch/2009/12/die-kundenorientierte-offentliche-verwaltung> (30.05.2010)

2.3.2 Auswirkungen von Unzufriedenheit

- Beschwerden

Unzufriedene Bürger beschwerten sich häufig bei der Gemeindeverwaltung. Dieses Thema wurde im Kapitel 2.2.4 Beschwerdemanagement ausführlich erläutert.

- Abwanderung

Eine Abwanderung kommt in der Privatwirtschaft vor, in der Kommunalverwaltung ist dies relativ schwierig, da die Bürger meist an eine Gemeinde gebunden sind.

3 Grundlagen der Bürgerbefragung

Das folgende Kapitel bietet dem Leser einen Überblick über die Erhebungsmethoden und über die verschiedenen Arten von Befragungen.

Bürgerumfragen ermöglichen eine systematische Erfassung der Bürgermeinungen. Es wird den Bürgern die Möglichkeit gegeben, sich durch aktive Beteiligung in die Arbeit der Gemeindeverwaltung miteinzubeziehen.²¹

3.1 Befragungsarten

Die Befragung ist neben der Inhaltsanalyse und der Beobachtung eine Art der Erhebungsmethoden.

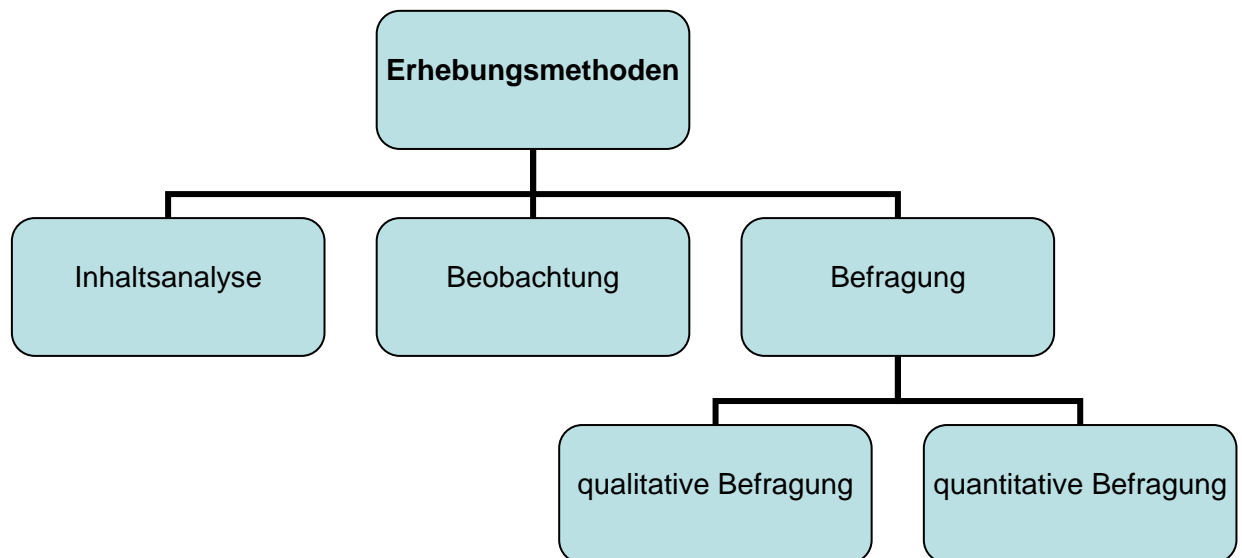


Abbildung 3: Erhebungsmethoden²²

²¹ vgl. IPSO – Institut für praktische Sozialforschung: Qualitätsstandard von Befragungen
http://www.ipso-dr-volkmann.de/Qualitaetsstandards_Befragungen.html (18.04.2010)

²² vgl. Fantapié Altobelli, 2007, S. 35

Inhaltsanalyse

Die Inhaltsanalyse ist eher eine Auswertungs- als eine Erhebungsmethode. Es werden Texte, Dokumente, Bilder, Filme, usw. analysiert.²³

Beobachtung

Bei der Beobachtung wird das tatsächliche Verhalten von Menschen beobachtet. Ein großer Vorteil ist die unmittelbare Informationsgewinnung, jedoch kann es zu Beurteilungs-, Kritikfehlern oder Verzerrungen kommen, da diese Methode eine hohe Subjektivität aufweist.²⁴

Befragung

„Die Befragung ist eine wissenschaftliche Methode, um Informationen über Informationsstand, Meinungen, Werthaltungen, Verhalten oder demographische Basisdaten zu erhalten.“²⁵

Man unterscheidet zwischen qualitativer und quantitativer Befragung:

Zur qualitativen Befragung zählen Leitfaden- oder Experteninterviews. Bei diesen Interviews werden ausführliche und umfassende Gespräche zwischen Interviewer und Befragten geführt. Man versucht Beweggründe, Motive, Handlungseinstellungen bzw. das Verhalten des Befragten herauszufinden.²⁶

Die quantitative Befragung ist eher eine Umfrageforschung. Marktvolumen, Markenbekanntheit, Media-Reichweiten etc. gehören zu den Schlüsselfragen. Zur quantitativen Befragung gehören die mündliche, telefonische, schriftliche und Online-Befragung.²⁷

²³ vgl. Mikos, Wegener, 2005, S. 200 ff

²⁴ vgl. Spöhring, 1995, S. 138

²⁵ SDI-Research: Befragung <http://www.sdi-research.at/lexikon/befragung.html> (18.04.2010)

²⁶ vgl. m-result: Befragung http://www.marktforschung-mainz.de/marktforschung_instrumente_befragung.html (17.05.2010)

²⁷ vgl. Hofte-Fankhauser, Wälty, 2009, S. 62

Es gibt 4 Arten von Befragungen:

3.1.1 Mündliche Befragung

Der Interviewer steht bei der mündlichen Befragung in direktem Kontakt mit dem Befragten. Dies hat einerseits den Vorteil, dass komplexere Fragen erklärt und Missstände vermieden werden können, hat aber andererseits den Nachteil, dass der Interviewer den Befragten beeinflussen und somit einen Verzerrungsfaktor darstellen kann.²⁸

3.1.2 Telefonische Befragung

Die telefonische Befragung ist eine der am häufigsten verwendeten Befragungsform, obwohl ihre Bedeutung in den letzten Jahren stark abgenommen hat.²⁹ Sie eignet sich vor allem für leicht und schnell zu beantwortende Fragen und weist sowohl hohe Anonymität als auch hohe Datengenauigkeit auf.³⁰ Die telefonische Befragung ist jedoch mit hohen Kosten verbunden.³¹

3.1.3 Schriftliche Befragung

Die schriftliche Befragung ist die am häufigsten angewandte Befragung. Darunter versteht man entweder eine Gruppe gleichzeitig anwesender Befragten, die selbstständig einen Fragebogen ausfüllen, oder ein Fragebogen, der postalisch an Personen verschickt wird mit der Bitte diesen ausgefüllt zurückzusenden. Bei der schriftlichen Befragung sind die Kosten relativ gering, es findet keine Beeinflussung durch den Interviewer statt und sie weist eine hohe Anonymität auf.³²

²⁸ vgl. Mayer, 2008, S. 100

²⁹ vgl. Hofte-Fankhauser, Wälty, 2009, S. 56

³⁰ vgl. Roski, Bratella, Bretschneider u.a., 1997, S. 26

³¹ vgl. Schneider, 2007, S. 46

³² vgl. Institut für webbasierte Kommunikation und E-Learning: Schriftliche Befragung
<http://www.fragebogen.de/vor-und-nachteile-der-schriftlichen-befragung.htm> (18.04.2010)

3.1.4 Online Befragung

Die Bedeutung der Online Befragung hat in den letzten Jahren stark zugenommen. Ihre größten Vorteile sind die geringen Kosten, der geringe Aufwand, die einfache und schnelle Auswertung sowie die hohe Anonymität.³³

Es können aber nicht alle Personen erreicht werden, da nicht jeder einen Internetanschluss hat und es besteht kein direkter Kontakt mit dem Befragten – somit können Unklarheiten nicht beseitigt werden.³⁴

3.2 **Umfang der Befragung**

Nachdem die einzelnen Befragungsarten erläutert wurden, befasst sich das folgende Kapitel mit dem Umfang der Befragung, wobei man hier zwischen Voll- und Teilerhebung unterscheidet.

3.2.1 Vollerhebung

Bei der Vollerhebung werden alle Personen der Grundgesamtheit befragt. Die Grundgesamtheit beschreibt alle Personen, über die die Befragung Informationen liefern soll. Vollerhebungen sind zwar repräsentativer als Teilerhebungen, jedoch auch aufwändiger und kostenintensiver. Für Befragungen wird eine Vollerhebung eher selten verwendet.³⁵

3.2.2 Teilerhebung

Bei Befragungen bei denen eine Vollerhebung nicht von Nutzen ist bzw. bei sehr großen Grundgesamtheiten wird eine Teilerhebung gemacht. Dabei werden nicht alle Personen, sondern nur ein Teil der Grundgesamtheit befragt (sog. Stichprobe).

³³ vgl. Theobald, Dreyer, Starsetzki, 2003, S. 44

³⁴ vgl. Balke, Mut, Stoop, u.a., 2006, S. 69

³⁵ vgl. Dolic, 2004, S. 171

3.3 Konstruktion eines Fragebogens

In diesem Abschnitt werden die Arten der Fragenformulierung, der Aufbau eines Fragebogens, sowie das Begleitschreiben und der Pretest erläutert.

3.3.1 Arten der Fragenformulierung

Fragen werden nach dem Inhalt und der Form unterschieden. Hinsichtlich der Form unterscheidet man zwischen offenen, halboffenen und geschlossenen Fragen.

offene Fragen:

Bei diesen Fragen sind keine Antworten vorgegeben, der Befragte muss die Antworten selbst formulieren. Dies hat den Vorteil, dass der Befragte nicht beeinflusst werden kann und er seine persönliche Meinung mitteilen kann. Dies kann jedoch bei manchen zur Überforderung führen, da sie ihre Meinung in eigene Worte fassen müssen.³⁶ Die Auswertung von offenen Fragen gestaltet sich als eher schwierig, da die Antworten der Teilnehmer sehr unterschiedlich sein können.³⁷

geschlossene Fragen:

Bei geschlossenen Fragen sind die Antworten vorgegeben; der Befragte muss sich für eine entscheiden. Die Auswertung von geschlossenen Fragen ist zwar sehr einfach, jedoch kann sich der Befragte nicht richtig entfalten.

halboffene Fragen:

Halboffene Fragen sind eine Kombination von offenen und geschlossenen Fragen. Es werden Antworten vorgegeben, jedoch hat der Befragte auch die Möglichkeit eine eigene Antwort hinzuschreiben.

³⁶ vgl. Hüttner, Schwarting, 2002, S. 101

³⁷ vgl. Mayer, 2008, S. 92

3.3.2 Aufbau eines Fragebogens

Der Fragebogen sollte in 4 Fragengruppen unterteilt werden:³⁸

- Einleitungs- bzw. Eisbrecherfragen
- Sachfragen
- Kontrollfragen
- Fragen zur Person

In der Einleitung sollen Fragen stehen, die das Interesse wecken und leicht zu beantworten sind, dann wird der Befragte eher bereit sein, den Fragebogen auszufüllen.³⁹

Die Sachfragen bilden den Hauptteil der Befragung. Dieser Teil soll in Themen gegliedert sein, die nacheinander abgearbeitet werden, damit der Befragte eine Struktur erkennen kann. Hier können die komplizierten und anspruchsvollen Fragen platziert werden.

Die Kontrollfragen dienen zur Kontrolle des Verständnisses. Sie beziehen sich auf schon behandelte Themen, die später im Fragebogen noch einmal abgefragt werden. Somit kann man erkennen, ob die Fragen richtig verstanden und beantwortet wurden.

Die Fragen zur Person, wie zB Alter, Geschlecht, Beruf, etc. werden am Ende des Fragebogens platziert und dienen der Erfassung von soziodemographischen und ökonomischen Daten.

³⁸ vgl. Reiter, Matthäus, 2000, S. 37-38

³⁹ vgl. Albert, Koster, 2002, S. 36

3.3.3 Begleitschreiben

Das Begleitschreiben ist ein wesentlicher Bestandteil einer schriftlichen Befragung. Da es bei der schriftlichen Befragung keinen direkten Kontakt zu den Befragten gibt, kann das Begleitschreiben den Befragten über die Befragung informieren und gleichzeitig motivieren, den Fragebogen auszufüllen.⁴⁰

Folgende Punkte sollen im Begleitschreiben enthalten sein:⁴¹

- Name und Adresse des Absenders
- Thema der Befragung
- Zweck und Ziel der Befragung
- Verwendung der Ergebnisse
- Anonymität des Befragten
- Angabe über die voraussichtlich benötigte Zeit zum Ausfüllen des Fragebogens
- klare Auskunft über Rücksendetermin und Möglichkeiten der Rückgabe des Fragebogens

3.3.4 Pretest

Vor dem Verschicken des Fragebogens empfiehlt es sich eine Probebefragung durchzuführen. Dabei wird der Fragebogen auf seine Verständlichkeit geprüft, indem eine bestimmte Anzahl von Personen den Fragebogen bereits im Vorhinein ausfüllen.⁴²

⁴⁰ vgl. Häder, 2006, S. 240

⁴¹ vgl. Kühl, Strodtholz, Taffertshofer, 2005, S. 39

⁴² vgl. Siepmann, Siepmann, 2004, S. 121

4 Bürgerzufriedenheit in der Gemeinde Terfens

In diesem Kapitel werden der Ablauf und der Inhalt der Befragung beschrieben. Anschließend folgt die Auswertung der Ergebnisse, welche mittels Grafiken und Interpretationen aufbereitet wird.

4.1 Ablauf der Befragung

Die Befragung wird sowohl schriftlich als auch online durchgeführt.

Jeder Haushalt bekommt einen Fragebogen mit einem Begleitschreiben und einem Rücksendekувert zugeschickt, mit der Bitte diesen innerhalb von 14 Tagen auszufüllen, in der Gemeinde in eine dafür aufgestellte Box einzuwerfen oder per Post an die Gemeinde zu schicken. Bei dieser Methode handelt es sich um eine Vollerhebung, dh dass alle Personen der Grundgesamtheit befragt werden.⁴³ Dies hat den Vorteil, dass alle Haushalte erreicht werden. Es besteht jedoch der Nachteil, dass die Rücklaufquote nicht sehr hoch sein kann, da die Bürger das Zurückbringen des Fragebogens als Aufwand sehen könnten. Der Postwurf wird an 829 Haushaltsvorstände verschickt.

Bei der Online-Befragung, programmiert mit dem Programm „Limeservice“, wird an jeden Gemeindebürger, von dem eine E-Mail-Adresse zur Verfügung steht, ein Link verschickt. Dieses Mail wird an insgesamt 230 Gemeindebürger versendet. Die Befragung per Internet liefert schnell und kostengünstig die gewünschten Informationen. Die Bürger haben keinen Aufwand. Der Nachteil ist, dass mit dieser Befragung nur eine bestimmte Bevölkerungsgruppe erreicht werden kann, da nicht jeder Zugang zum Internet hat. Die Bürger haben 14 Tage Zeit, den Fragebogen auszufüllen.

Vor dem Verschicken des Fragebogens wird ein Pretest durchgeführt. Dabei werden einige Personen gebeten, den Fragebogen auszufüllen, damit geprüft werden kann, ob alle Fragen verständlich sind.⁴⁴

⁴³ vgl. Möhring, Schlütz, 2003, S. 29

⁴⁴ vgl. Siepmann, Siepmann, 2004, S. 121

4.2 Inhalte der Befragung

Die Gemeindeverwaltung ist ein sehr komplexes und umfangreiches System mit vielen Aufgabengebieten. Damit der Fragebogen nicht zu umfangreich wird, habe ich 6 Themenschwerpunkte festgelegt.

1. Gemeindeverwaltung
2. Beschwerden
3. Homepage
4. Gemeindezeitung
5. Bürgerservice- und Poststelle
6. Persönliche Daten

Nachfolgend werden die einzelnen Themenbereiche des Fragebogens erläutert.

4.2.1 Gemeindeverwaltung

Der erste Schwerpunkt im Fragebogen ist die Gemeindeverwaltung. Bei diesem Bereich möchte man zuerst erfahren wie oft die Bürger im letzten Jahr Kontakt mit der Gemeindeverwaltung hatten und wie zufrieden sie mit der Leistung der Gemeindeverwaltung insgesamt sind.

Bei der Frage 1.3 werden die Bürger gebeten, verschiedene Bereiche in einer 5-stufigen Skala von „trifft völlig zu“ bis „trifft überhaupt nicht zu“ zu bewerten.

Die offene Fragestellung bei 1.4 gibt den Befragten die Möglichkeit Vorschläge, Anliegen, Wünsche, Beschwerden usw. bei der Gemeindeverwaltung anzubringen.

Bei der Frage 1.5 sollen die Mitarbeiter der Gemeindeverwaltung mittels einer geschlossenen Fragestellung bewertet werden und bei der anschließenden offenen Frage können Anregungen für die Mitarbeiter angeführt werden.

1) Gemeindeverwaltung

1.1 Wie oft hatten Sie im letzten Jahr Kontakt mit der Gemeindeverwaltung (persönlich, telefonisch, per Mail)?

- ☐ nie ☐ 1 bis 2 mal ☐ 3 bis 5 mal ☐ öfter als 5 mal

1.2 Wie zufrieden sind Sie mit der Leistung der Gemeindeverwaltung?

- ☐ sehr zufrieden
☐ zufrieden
☐ teils / teils
☐ weniger zufrieden
☐ nicht zufrieden

1.3 Wie beurteilen Sie folgende Bereiche:

	trifft völlig zu	trifft eher zu	teils/teils	trifft e- her nicht zu	trifft überhaupt nicht zu
günstige Öffnungszeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
angemessene Wartezeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beratung ist hilfreich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
erhaltene Informationen sind ausreichend	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verfahren und Entscheidun- gen sind nachvollziehbar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
es werden genügend Infor- mationen über Förderungen gegeben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
unbürokratische Abwicklung von Anliegen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
die Bürger werden laufend über aktuelle Geschehnisse informiert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.4 Durch welche Maßnahmen könnte die Gemeindeverwaltung attraktiver für Sie werden?

1. 5 Wie bewerten Sie die Mitarbeiter der Gemeindeverwaltung?

	trifft völlig zu	trifft zu	teils/teils	trifft eher nicht zu	trifft ü- berhaupt nicht zu
freundlich & höflich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
hilfsbereit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
zuverlässig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
fachlich kompetent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
telefonisch gut erreichbar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
verständlich beim Erteilen von Auskünften	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bemühen sich um eine mög- lichst rasche Bearbeitung meiner Anliegen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
offen für Anregungen und Kritik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bemühen sich um diskreten Umgang mit persönlichen Anliegen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Was Sie schon immer den Mitarbeitern der Gemeindeverwaltung mitteilen woll-
ten (Anregungen, Kritik, Wünsche,...):**

4.2.2 Beschwerden

In der öffentlichen Verwaltung kommt es immer wieder zu Beschwerden von Gemeindebürgern. Beschwerden sind ein Zeichen der Unzufriedenheit von Bürgern. Ziel einer service- und bürgerorientierten Gemeinde ist es, diese Unzufriedenheit zu beseitigen, darum muss auf die Beschwerden der Bürger eingegangen und Lösungsmöglichkeiten aufgezeigt werden.

Deshalb wird im zweiten Schwerpunkt der Umgang mit Beschwerden bei der Gemeindeverwaltung untersucht. Die Bürger werden gefragt, ob sie sich schon einmal beschwert haben und wenn ja, wie darauf reagiert wurde.

2) Beschwerden

Haben Sie sich bei der Gemeindeverwaltung schon einmal beschwert?

☐ ja ☐ nein

Wenn ja, wie wurde auf Ihre Beschwerde reagiert?

	trifft völlig zu	trifft zu	teils/teils	trifft weniger zu	trifft über- haupt nicht zu
eine rasche Bearbeitung erfolgte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lösungsmöglichkeiten wurden aufgezeigt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
auf die Beschwerde wurde nicht reagiert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.2.3 Homepage

Eine Gemeindehomepage ist in der heutigen Zeit kaum noch wegzudenken. Beinahe jede Gemeinde in Österreich verfügt über eine eigene Homepage, in der u.a. wichtige Termine, Veranstaltungen, Formulare, Kontaktadressen, Fotos etc. zu finden sind.

Darum beschäftigen sich die nächsten 4 Fragen mit der Bekanntheit der Webseite, wofür sie von den Bürgern verwendet wird und wie sie ihnen gefällt.

Bei Frage 3.4 können wieder Anregungen und Verbesserungsvorschläge vermerkt werden.

3) Homepage

3.1 Haben Sie die Gemeindehomepage schon einmal besucht? (www.terfens.at)

☐ ja ☐ nein

3.2 Wenn ja, wofür haben Sie die Homepage verwendet?

- ☐ um aktuelle Informationen über Geschehnisse zu erhalten
 - ☐ um Formulare herunterzuladen
 - ☐ Sonstiges:
-

3.3 Die Homepage gefällt mir ...

- ☐ sehr gut
- ☐ gut
- ☐ befriedigend
- ☐ weniger gut
- ☐ überhaupt nicht

3.4 Was könnte man Ihrer Meinung nach bei der Homepage verbessern?

4.2.4 Gemeindezeitung

Die Gemeindezeitung, welche an alle Haushalte viermal jährlich zugestellt wird, ist ein besonderer und bei Bürgern sehr beliebter Service der Gemeinde Terfens.

Aber auch hier bestehen immer wieder Verbesserungsmöglichkeiten, darum werden die Bürger im Fragebogen nach ihren Anregungen und Vorschlägen befragt.

4) Gemeindezeitung

4.1 Kennen Sie die Gemeindezeitung?

- ☐ ja
- ☐ nein

4.2 Wie gefällt Ihnen die Gemeindezeitung?

- ☐ sehr gut
- ☐ gut
- ☐ befriedigend
- ☐ weniger gut
- ☐ überhaupt nicht

4.3 Wie oft lesen Sie die Gemeindezeitung?

☐ regelmäßig

☐ gelegentlich

☐ gar nicht

4.4 Ihre Vorschläge, Wünsche und Anregungen um die Gemeindezeitung interessanter zu gestalten:

4.2.5 Bürgerservice- und Poststelle

Die Bürgerservicestelle ist in den meisten Fällen der erste Anlaufpunkt der Gemeindebürger. Hier werden nicht nur die Meldeangelegenheiten, Ausfüllen verschiedener Anträge, Müllsackausgabe usw. durchgeführt, in der Bürgerservicestelle werden auch die Postgeschäfte abgewickelt.

Seit dem Jahr 2005 war die Gemeinde als Postservicestelle tätig. Seit Oktober 2009 wurde auf den Postpartner umgestellt und dadurch das Leistungsangebot wesentlich erweitert.

Im nächsten Schwerpunktthema werden die Bürger nach ihrer Meinung über die Umstellung auf den Postpartner gefragt.

Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Privatsphäre in den Amtsräumen, die in Frage 5.3 behandelt wird. In der letzten Frage dieses Bereiches werden die Räumlichkeiten und der Wartebereich beurteilt.

5) Bürgerservicestelle / Poststelle

Die Gemeinde Terfens war seit dem Jahr 2005 Postservicestelle und ist seit Oktober 2009 Postpartner.

5.1 Finden Sie es positiv, dass die Gemeinde als Postpartner tätig ist?

☐ ja

☐ nein

5.2 Hat sich Ihrer Ansicht nach das Leistungsangebot seit der Umstellung zum Postpartner verbessert?

☐ ja, zum Beispiel _____

☐ nein

5.3 Sind Sie der Meinung, dass Ihre Privatsphäre in der Bürgerservice- bzw. Poststelle ausreichend geschützt wird?

- ☐ ja ☐ nein

5.4 Wie würden Sie die Räumlichkeiten und den Wartebereich bewerten?

- ☐ sehr zufriedenstellend
☐ zufriedenstellend
☐ weniger zufriedenstellend

4.2.6 Persönliche Daten

Die Fragen zu demographischen Daten ist ein wichtiger Bestandteil eines Fragebogens um bei der Auswertung Zusammenhänge zwischen den persönlichen Eigenschaften und dem Verhalten oder der Wünsche zu erkennen.

In den nächsten 4 Fragen werden das Geschlecht, das Alter, die Haushaltsgröße und die in der Gemeinde verbrachten Jahre abgefragt.

6) Persönliche Daten

6.1 Geschlecht:

- ☐ männlich ☐ weiblich

6.2 Wie alt sind Sie?

- ☐ jünger als 20 Jahre
☐ 21 - 40 Jahre
☐ 41 - 60 Jahre
☐ älter als 60 Jahre

6.3 Haushaltsgröße:

- ☐ 1 Person
☐ 2 Personen
☐ 3 Personen
☐ 4 Personen
☐ mehr als 4 Personen

6.5 Wie lange leben Sie schon in Terfens?

- ☐ 0 - 5 Jahre
- ☐ 6 - 10 Jahre
- ☐ 11 - 20 Jahre
- ☐ mehr als 20 Jahre

4.3 Auswertung der Ergebnisse

Insgesamt wurden 192 Fragebögen abgegeben und 91 Fragebögen online ausgefüllt. Das entspricht einer Rücklaufquote von 34,18 %. Für eine Bürgerbefragung ist das eine sehr gute Beteiligung.

Einige der Fragebögen wurden nicht vollständig ausgefüllt, diese wurden aber trotzdem zur Auswertung verwendet. Gründe für die nicht vollständige Beantwortung der Fragen könnten sein:

- Der Fragebogen war zu lang.
- Die Fragen waren zu kompliziert oder unverständlich (wurde aber mit dem durchgeführten Pretest ausgeschlossen).
- Die Befragten hatten kein Interesse den Fragebogen auszufüllen.

Es folgt die Analyse der grafischen Aufbereitung der Daten. Die Auswertung beginnt mit den persönlichen Daten, anschließend werden die Bereiche Gemeindeverwaltung, Beschwerden, Homepage, Gemeindezeitung, Bürgerservice- und Poststelle ausgewertet.

4.3.1 Persönliche Daten

4.3.1.1 Geschlecht

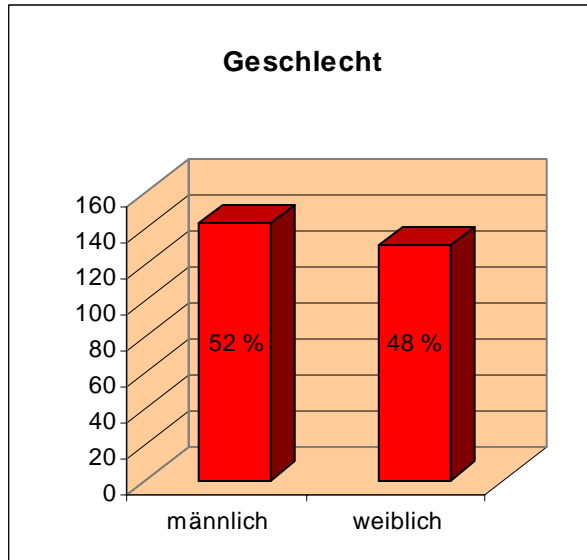


Abbildung 4: Geschlecht

Aus der Abbildung 4 ist ersichtlich, dass ungefähr gleich viele Männer (52 %) wie Frauen (48 %) an der Umfrage teilgenommen haben.

4.3.1.2 Alter

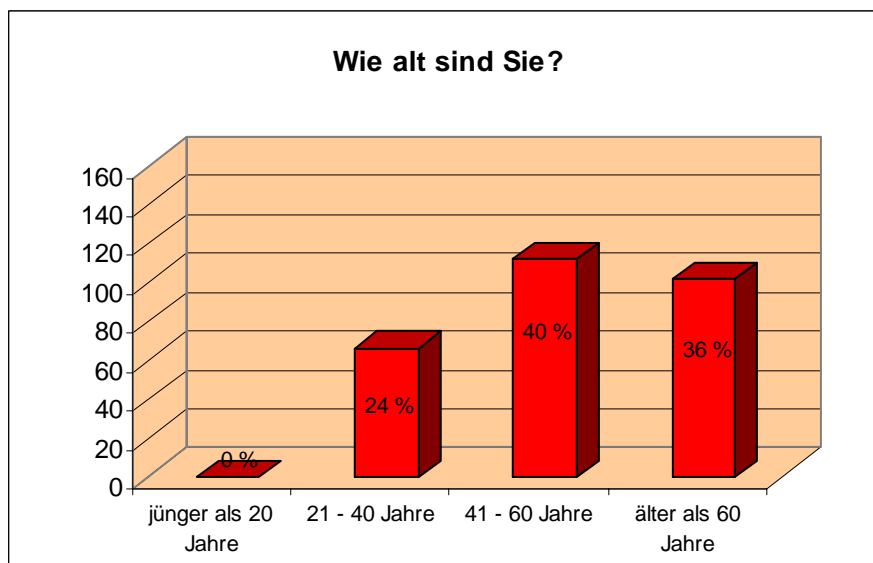


Abbildung 5: Alter

Der Großteil der Befragten (40 %) ist zwischen 41 und 60 Jahre alt. 36 % der Fragebögen wurden von über 60-Jährigen ausgefüllt und 24 % von den 21 bis 40-Jährigen. Von den unter 20-jährigen Gemeindebürgern hat niemand einen Fragebogen ausgefüllt. Dabei ist anzumerken, dass die Fragebögen an alle Haushaltsvorstände geschickt wurden und es in der Gemeinde nur zwei Haushaltsvorstände unter 20 Jahren gibt.

4.3.1.3 Haushaltsgröße

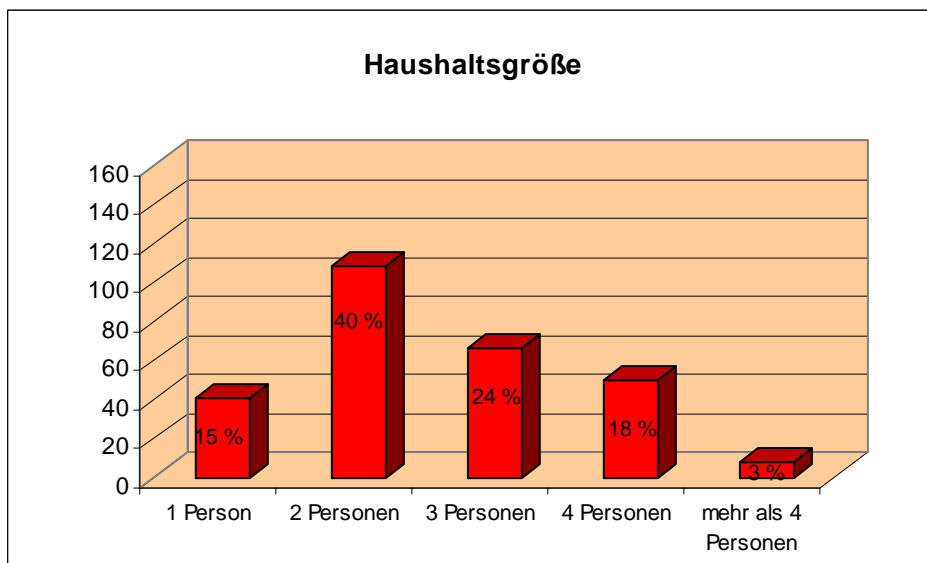


Abbildung 6: Haushaltsgröße

Wie in Abbildung 6 ersichtlich ist, lebt mit 40 % der Großteil der Befragten in einem 2-Personen-Haushalt. Nur 3 % leben in einem Haushalt mit mehr als 4 Personen.

4.3.1.4 Wie lange leben Sie schon in Terfens

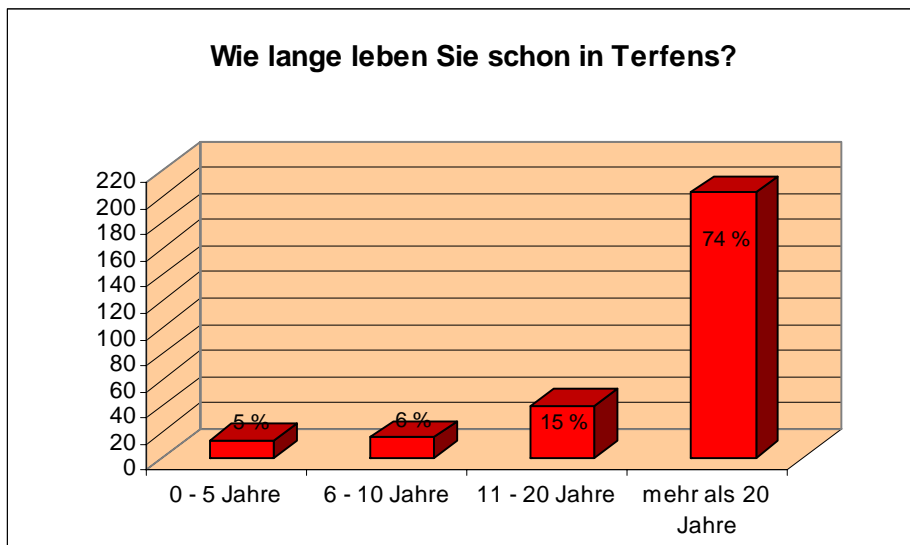


Abbildung 7: Wie lange leben Sie schon in Terfens?

Fast Dreiviertel der Befragten (74 %) der Befragten wohnen schon mehr als 20 Jahre in Terfens. Demnach merkt man deutlich, dass sich die Personen, die schon länger in der Gemeinde leben, mehr für das Gemeindegeschehen interessieren als Bürger, die erst zugezogen sind.

4.3.2 Fragen zur Gemeindeverwaltung

4.3.2.1 Häufigkeit des Kontakts zur Gemeindeverwaltung

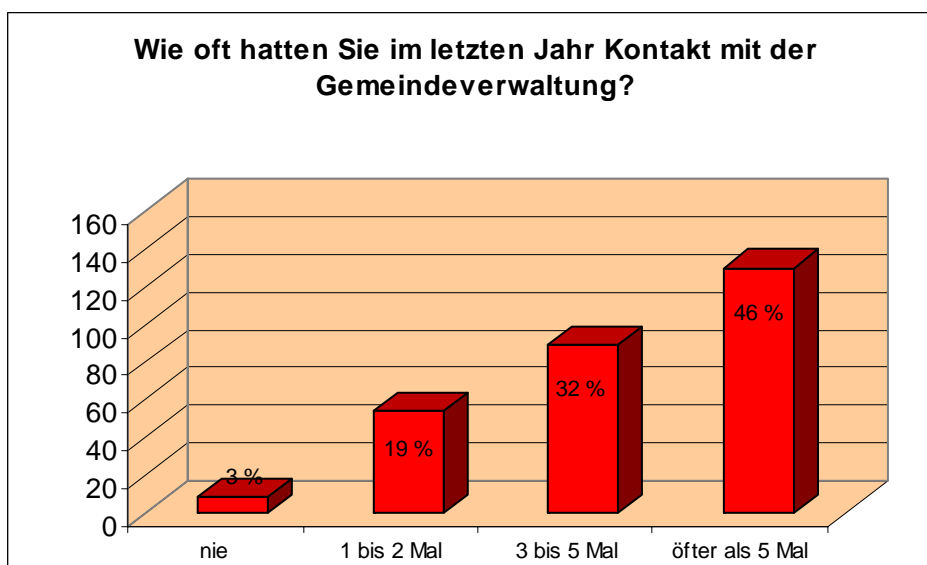


Abbildung 8: Häufigkeit des Kontakts zur Gemeindeverwaltung

Aus der Abbildung 8 ist ersichtlich wie oft die Gemeindebürger im letzten Jahr Kontakt mit der Gemeindeverwaltung hatten. Fast die Hälfte (46 %) der Gemeindebürger besuchte das Gemeindeamt öfter als 5 Mal im Jahr. 3 % gaben einen Fragebogen ab obwohl sie im letzten Jahr keinen Kontakt mit der Gemeindeverwaltung hatten.

4.3.2.2 Zufriedenheit mit der Gemeindeverwaltung

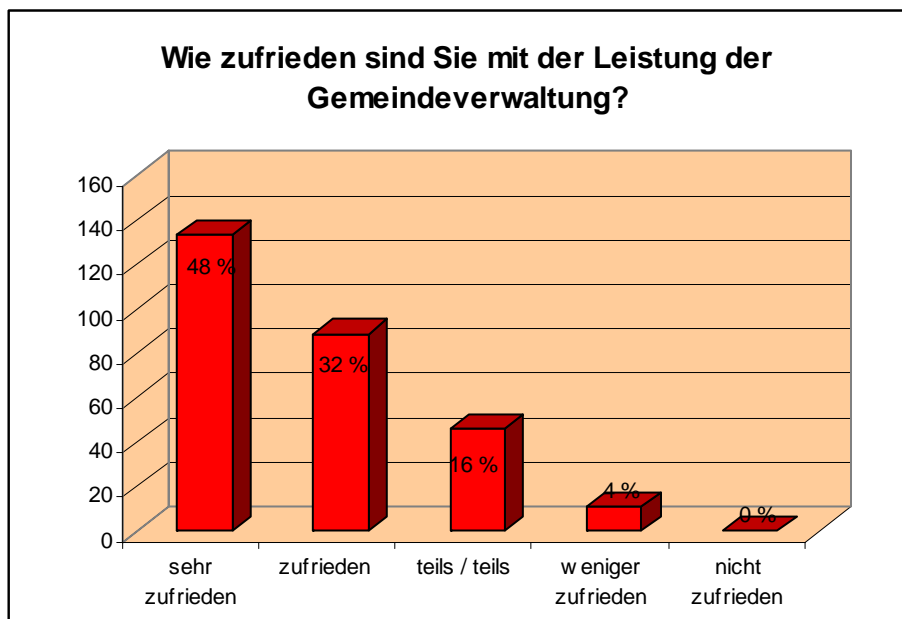


Abbildung 9: Zufriedenheit mit der Gemeindeverwaltung

Insgesamt kann gesagt werden, dass die Bürger mit der Leistung der Gemeindeverwaltung wirklich zufrieden sind. Fast die Hälfte der Befragten zeigt sich sehr zufrieden, rund ein Drittel gab an, zufrieden zu sein. Ein Fünftel (20 %) der Befragten ist teils / teils bzw. weniger zufrieden.

4.3.2.3 Beurteilung der Leistungsbereiche

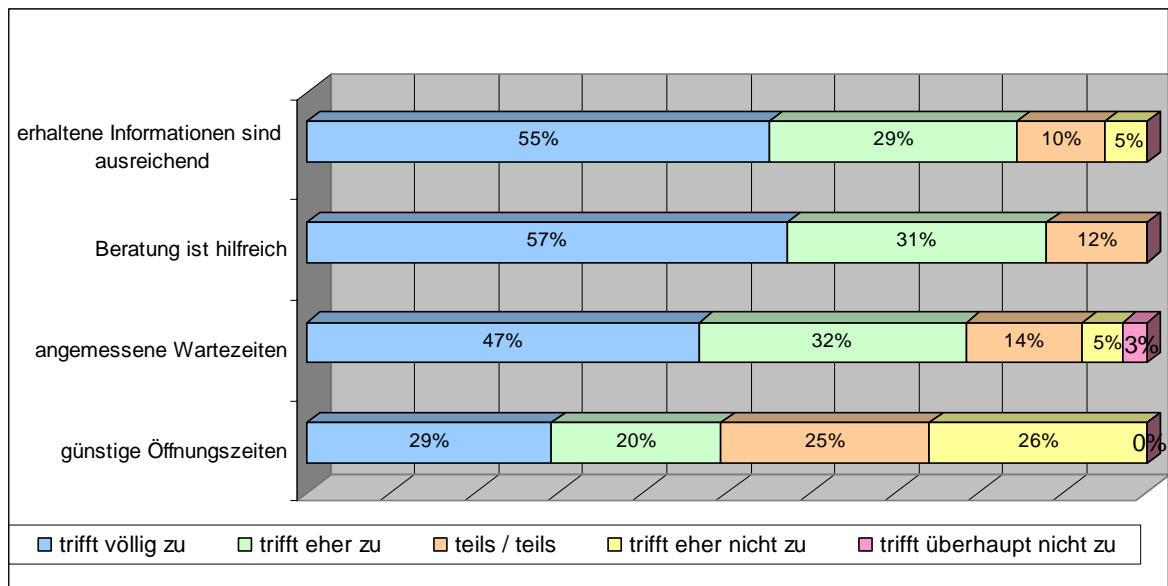


Abbildung 10: Beurteilung der Leistungsbereiche (in %)

In Abbildung 10 wird die Zufriedenheit der Bürger mit den Öffnungszeiten, den Wartezeiten, der Beratung und den erhaltenden Informationen dargestellt.

Für mehr als die Hälfte der Bürger sind die erhaltenen Informationen der Gemeinde völlig ausreichend.

Rund zwei Drittel der Befragten empfinden die Beratung im Gemeindeamt als sehr hilfreich, ein Drittel als eher hilfreich. Keiner der Bürger ist mit der Beratung unzufrieden.

Fast die Hälfte findet, dass die Wartezeiten völlig angemessen sind und ein Drittel empfindet sie als angemessen. Nur 8 % geben an, dass sie mit den Wartezeiten nicht zufrieden sind.

Die Meinung über die Öffnungszeiten ist sehr geteilt. Die Hälfte der Bürger ist sehr zufrieden bzw. zufrieden. Die andere Hälfte der Befragten ist jedoch nur teils / teils bzw. eher nicht zufrieden. Dies hängt wahrscheinlich damit zusammen, welche Arbeitszeit der Bürger haben.

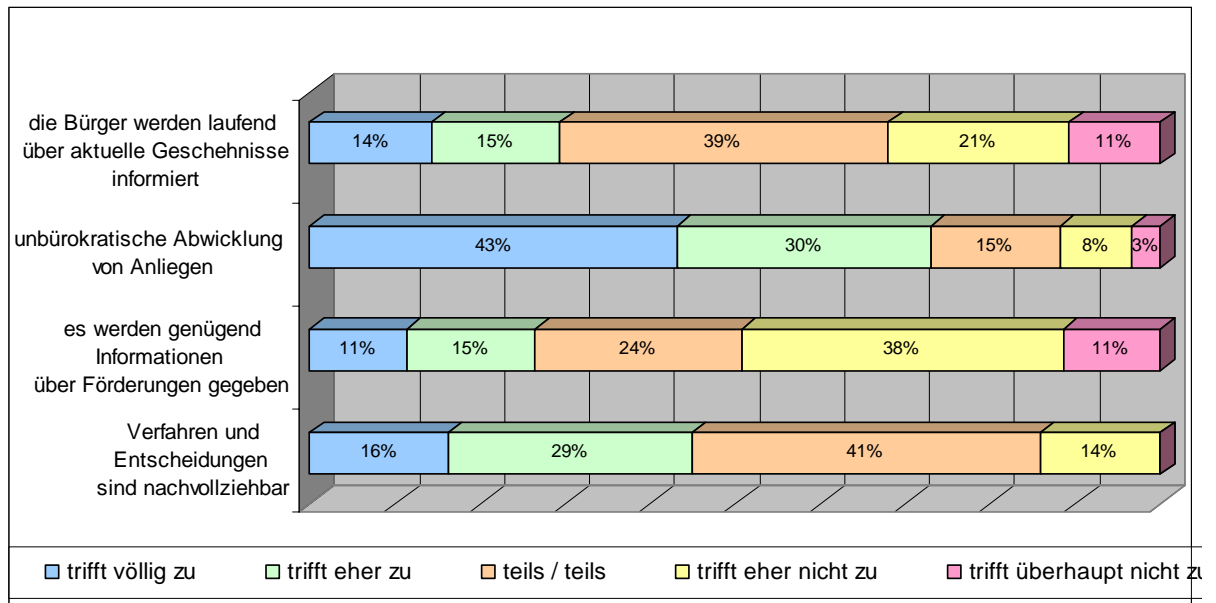


Abbildung 11: Beurteilung der Leistungsbereiche (in %)

In Abbildung 11 wird die Zufriedenheit der Bürger mit folgenden Leistungsbereichen veranschaulicht:

- die Bürger werden laufend über aktuelle Geschehnisse informiert
- unbürokratische Abwicklung von Anliegen
- es werden genügend Informationen über Förderungen gegeben
- Verfahren und Entscheidungen sind nachvollziehbar

Den Leistungsbereich „die Bürger werden laufend über Geschehnisse informiert“ bestätigen ein Drittel der Befragten, ein Drittel stufen dies als teils / teils ein und ein Drittel stimmen dieser Aussage nicht bzw. überhaupt nicht zu.

Ca. 75 % der Bürger stimmen der unbürokratischen Abwicklung von Anliegen zu und ca. 25 % empfinden dies nur als teils / teils bzw. nicht so.

Der Aussage „es werden genügend Informationen über Förderungen gegeben“ stimmt die Hälfte der Bürger eher nicht bzw. überhaupt nicht zu. Ein Viertel beurteilt dies als teils / teils und nur ein Viertel stimmt der Aussage zu.

45 % der Bürger sind der Meinung, dass Verfahren und Entscheidungen der Gemeindeverwaltung nachvollziehbar sind. 41 % beurteilt dies als teils / teils und 14 % können die Entscheidungen nicht nachvollziehen.

4.3.2.4 Vorschläge der Bürger um die Gemeindeverwaltung attraktiver zu gestalten

In diesem Abschnitt werden die von den Bürgern genannten Kritiken und Verbesserungsvorschläge für die Gemeindeverwaltung präsentiert. Die gesamten Vorschläge wurden in 3 Hauptgruppen unterteilt. Unter dem 4. Punkt befinden sich jene Vorschläge, die nur ein- bis dreimal genannt wurden.

- Öffnungszeiten
- Wartezeit und Wartebereich
- mehr Informationen und Online-Service
- Weitere Vorschläge

Öffnungszeiten:

Derzeitige Öffnungszeiten des Gemeinde- und Postamtes:

MO bis FR von 8 bis 12 Uhr

MO von 13 bis 19 Uhr

Es wird vermehrt gewünscht, dass sich das Gemeinde- und das Postamt besser an Berufstätige anpassen sollen, und somit an einem zusätzlichen Nachmittag bis mind. 18 Uhr geöffnet haben (49 Nennungen) bzw. vermehrt „Abendöffnungszeiten“ (33 Nennungen) anbieten soll. 18 Teilnehmer der Befragung würden gerne ihre Amtsgeschäfte am Freitagnachmittag erledigen können.

Ein weiterer Vorschlag mit insgesamt 36 Nennungen wäre, dass die Gemeinde und die Post schon um halb 8 Uhr öffnen, damit die Bürger noch vor der Arbeit etwas erledigen können. Von 17 Bürgern werden auch regelmäßige Sprechstunden des Bürgermeisters gewünscht.

Wartezeiten und Wartebereich:

Obwohl die Bürger mit den Wartezeiten zum Großteil zufrieden sind, gibt es aber auch hier seitens der Bürger Kritik und Wünsche.

Vor allem die Personen, die etwas von der Poststelle benötigen, zB jene, die nur ein Paket abholen möchten, beschwerten sich über die lange Wartezeit (25 Nennungen). 14 Personen empfinden es als ungünstig, dass die Bürgerservice-stelle und die Poststelle in einem Raum sind. Einige ältere Bürger wünschen sich, dass der Wartebereich mit Stühlen ausgestattet wird (11 Personen). Dabei ist anzumerken, dass Stühle vorhanden sind, diese aber fast nie benützt werden.

Mehr Informationen und Online-Service:

In den Fragen ob die Bürger laufend über aktuelle Geschehnisse informiert bzw. ob genügend Informationen über Förderungen gegeben werden, konnte man deutlich erkennen, dass die Bürger in diesem Bereich nicht sehr zufrieden sind.

Seitens der Bürger wird gewünscht Abwicklungsmöglichkeiten verstärkt über das Internet (49 Personen) bzw. mehr Online-Services (53 Personen) anzubieten - zB der Müllabfuhrplan soll im Internet zugänglich sein. 56 Teilnehmer der Befragung möchten auch über neue Projekte und über Bauvorhaben besser informiert zu werden.

21 Bürger schlagen vor, jährlich eine Gemeindeversammlung zu veranstalten.

Weitere Vorschläge:

- Verteilung der Müllsäcke an einem anderen Tag
- mehr Personal einstellen
- unnötig komplizierte Abwicklung von internen Angelegenheiten vermeiden - gegebenenfalls "gemeindefremde" Aufgabenbereiche streichen (zB Post)
- Schneeräumung: durch die reine Salzstreuung kommt es zur massiven Verschlechterung der Befahrbarkeit zum Wohnhaus (Weitental)
- Aktionen zu Thermographie und Energieausweis
- autofreie Spazierwege
- als Klimabündnis-Gemeinde fehlt eine Anlaufstelle für: Beschwerden über extreme Hausbrand-Luftverschmutzung (ev. auch durch Müllverbrennung usw.)
- die Gemeinde soll ein ÖKO-Dorf werden (Vergleich Güssing)
- jährliche Bürgerbefragung über Zufriedenheit der gebotenen Gemeindeleistungen
- Postpartner Sharing mit Raika/Dorfcafe
- beim Öffnen der Tür zum Bürgerservice ein Erkennungszeichen für den Angestellten einrichten (Klingelton)

4.3.2.5 Mitarbeiter der Gemeindeverwaltung

In diesem Kapitel wurden die Mitarbeiter der Gemeindeverwaltung bewertet.

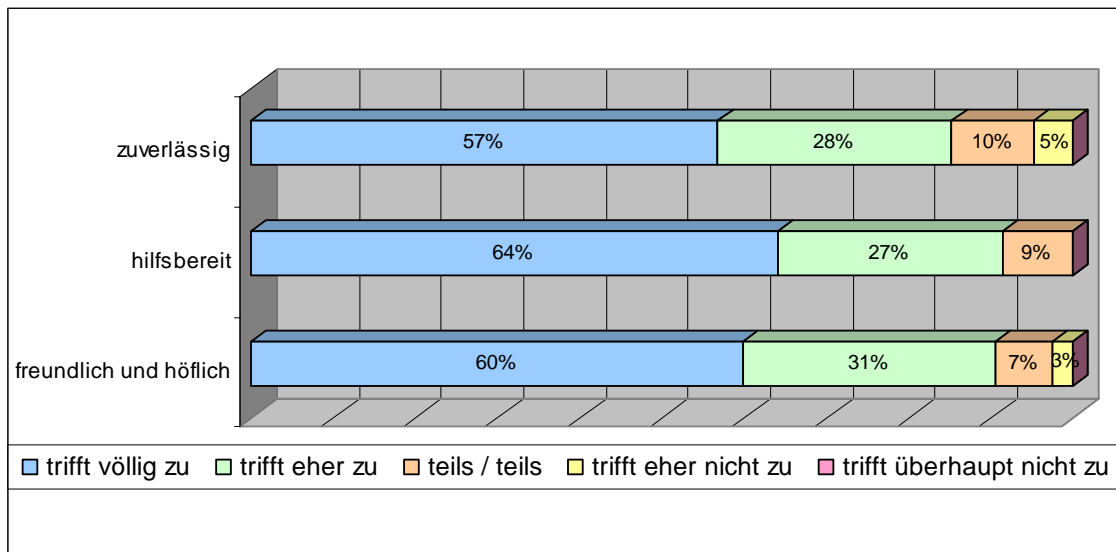


Abbildung 12: Bewertung der Mitarbeiter der Gemeindeverwaltung (in %)

In Abbildung 12 ist erkennbar, dass die Mitarbeiter sowohl in der Zuverlässigkeit als auch in der Hilfsbereitschaft, Freundlich- und Höflichkeit mit fast 90 % als völlig zufrieden bzw. zufrieden eingestuft werden.

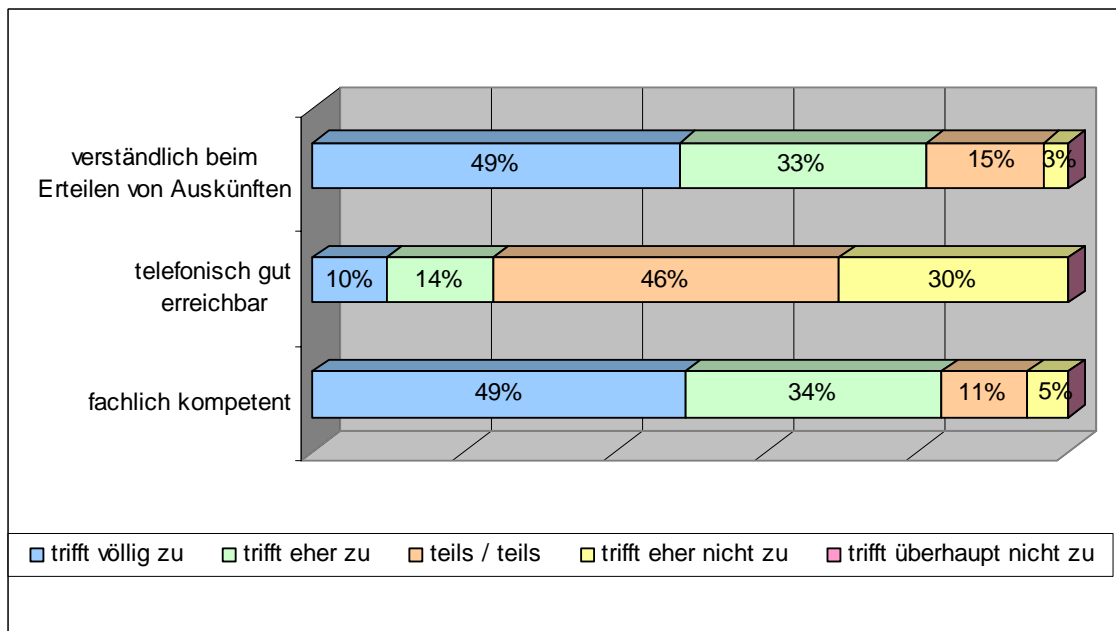


Abbildung 13: Bewertung der Mitarbeiter der Gemeindeverwaltung (in %)

Von den Teilnehmern der Bürgerbefragung gaben fast Dreiviertel an, dass die Mitarbeiter der Gemeindeverwaltung sowohl fachlich kompetent als auch verständlich beim Erteilen von Auskünften sind. Nur ein Viertel beurteilte diese Aussagen als teils / teils bzw. als eher nicht so.

Weniger positiv ist das Ergebnis der telefonischen Erreichbarkeit. Mehr als Dreiviertel der Befragten bewertete die telefonische Erreichbarkeit als mittelmäßig bzw. eher schlecht. Nur ein Viertel stuften sie als sehr gut bzw. gut ein.

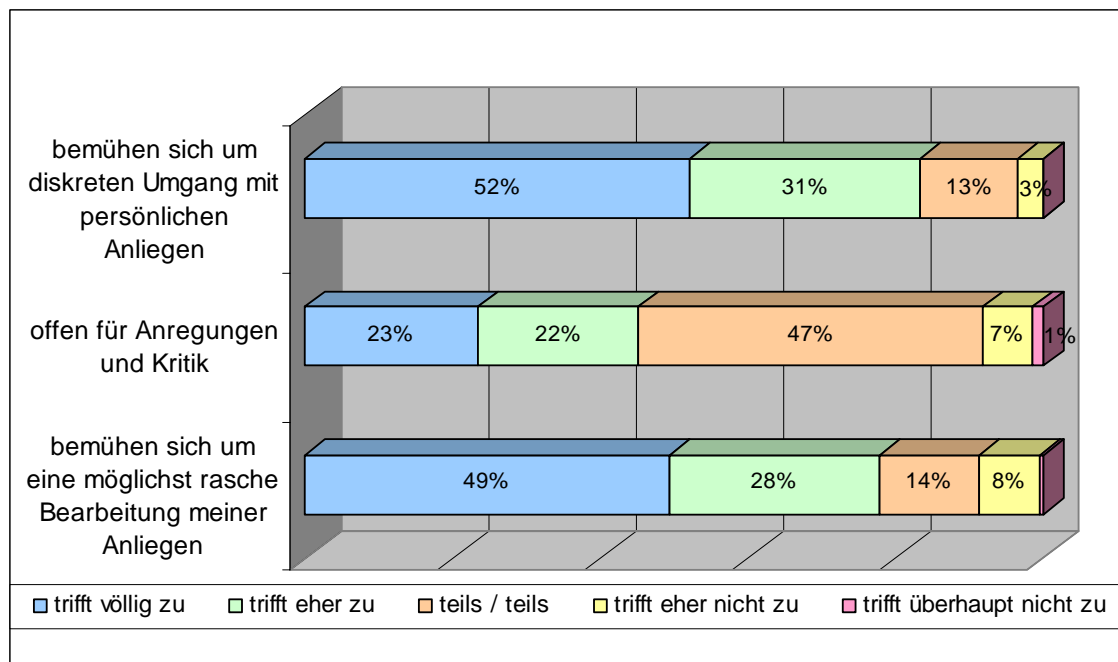


Abbildung 14: Bewertung der Mitarbeiter der Gemeindeverwaltung (in %)

Die Hälfte der Befragten stimmen den Aussagen völlig zu, dass sich die Mitarbeiter um diskreten Umgang persönlicher Anliegen und sich um eine möglichst rasche Bearbeitung der Anliegen bemühen.

Dass die Mitarbeiter der Gemeindeverwaltung offen für Anregungen und Kritik sind, beurteilt fast die Hälfte der Befragten als teils / teils. Nur 23 % bzw. 22 % stimmen dem völlig bzw. eher zu.

4.3.2.6 Was Sie schon immer den Mitarbeitern der Gemeindeverwaltung mitteilen wollten

Nachdem die Mitarbeiter in den einzelnen Bereichen bewertet wurden, befasst sich diese Frage mit Verbesserungsvorschlägen, Anregungen und Kritiken seitens der Bürger.

Die Antworten der Gemeindebürger wurden in 2 Bereiche zusammengefasst. Im 4. Bereich sind alle Vorschläge enthalten, die nur ein bis drei Nennungen erhielten.

Telefon:

Wie in der Abbildung 10 ersichtlich ist, wird die telefonische Erreichbarkeit mit über 75 % als teils / teils bzw. eher schlecht bewertet. 169 der Befragten geben an, oft und lange in der Warteschleife zu hängen und dass die Mitarbeiter schwer zu erreichen sind. Ein Vorschlag wäre ein eigenes Telefon für die Poststelle.

Post:

39 Teilnehmer der Befragung wünschen sich, dass zur Poststelle nur einzeln eingetreten werden darf und dass die Mitarbeiter die Bürger darauf hinweisen sollen.

Weitere Vorschläge:

- Schneeräumung soll früher stattfinden,
Glas-, Dosen- und Papiertransport sollen öfter gemacht werden
- Eine klarere Kompetenzverteilung mit mehr Eigenverantwortlichkeit der Mitarbeiterinnen wäre effektiver.
- am Bahnhof Pill/Vomperbach – die Treppe rauf und runter zu den Bahngleisen und der Durchgang könnten sauberer sein. Mehr Natur, weniger verbetonieren

- habe schon 3 Mal ein Anliegen vorgebracht, bin mir sicher, dass die Mitarbeiter es weiterleiteten, doch geschehen ist noch NICHTS
- es wäre wünschenswert über Veränderungen und Neugestaltungen, die mich unmittelbar betreffen, frühzeitig in den Diskussionsprozess einbezogen zu werden (Straßenbeleuchtung)
- IHRE Arbeit als Dienstleistungsbetrieb verrichten
- Gemeindemitarbeiter und Gemeindefunktionäre sollen mit „offenen Augen“ durch das Gemeindegebiet fahren/gehen und diverse Mängel / Missstände selbst bemerken

4.3.3 Umgang mit Beschwerden

Die nächsten zwei Fragen geben Auskunft ob sich die Bürger schon einmal beschwert haben und wie darauf reagiert wurde.

4.3.3.1 Haben Sie sich bei der Gemeindeverwaltung schon einmal beschwert?

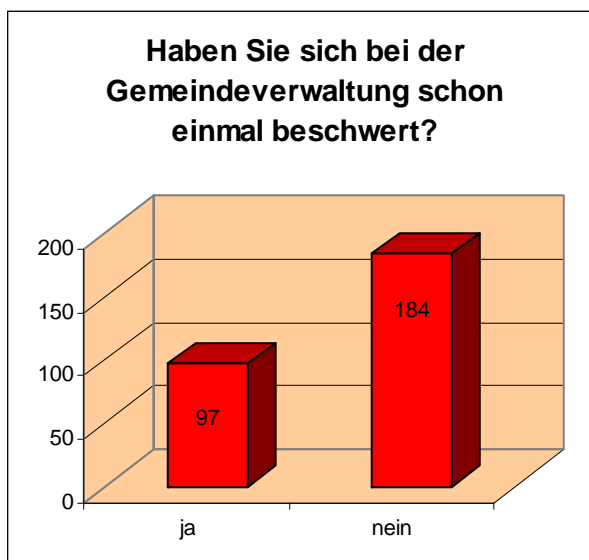


Abbildung 15: Haben Sie sich schon einmal beschwert?

35 % der Gemeindebürger gaben an, sich bei der Gemeindeverwaltung schon einmal beschwert zu haben, 65 % verneinten dies.

4.3.3.2 Reaktion auf die Beschwerde

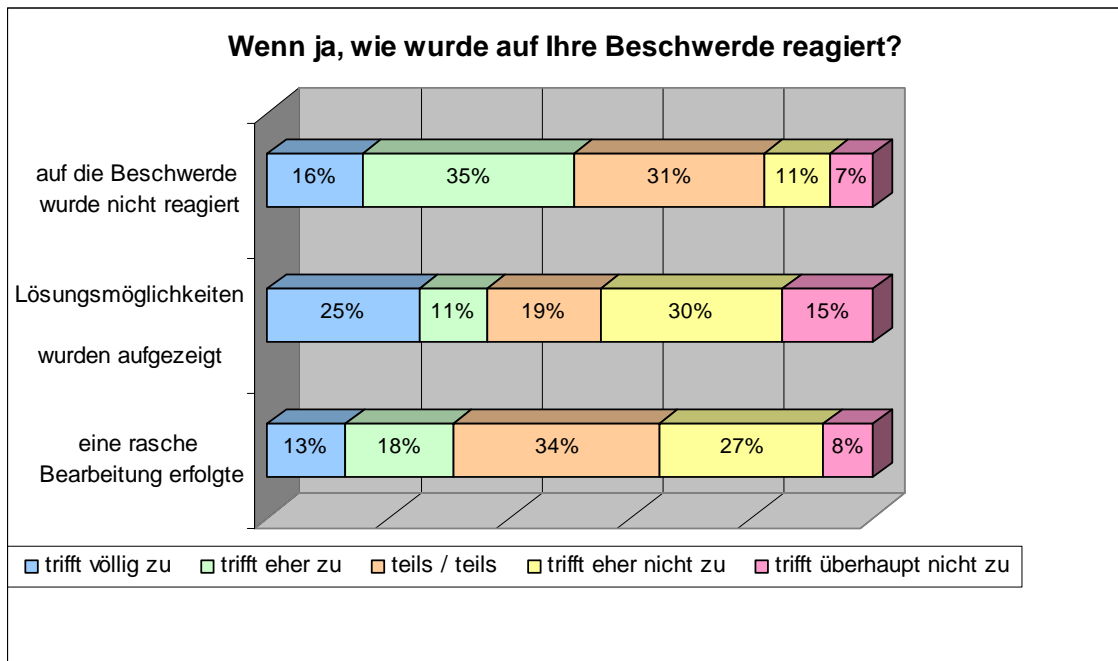


Abbildung 16: Reaktion der Gemeindeverwaltung auf Beschwerden (in %)

In Abbildung 16 ist erkennbar, dass auf über die Hälfte der Beschwerden nicht reagiert wurde.

Ein Drittel gab an, dass eine rasche Bearbeitung erfolgte, ein weiteres Drittel behauptete, dass diese nur teilweise erfolgte und ein Drittel stimmte der Aussage gar nicht zu. Rund ein Drittel der Befragten kann bestätigen, dass ihnen auf ihre Beschwerde Lösungsmöglichkeiten aufgezeigt wurde, 19 % bewerteten dies als teils / teils und 45 % als eher oder überhaupt nicht so.

Nachdem in diesem Kapitel auf die Beschwerden und deren Umgang eingegangen wurde, beschäftigt sich der nun folgende Abschnitt mit der Gemeindehomepage und deren Verbesserungsmöglichkeit.

4.3.4 Homepage

4.3.4.1 Haben Sie die Gemeindehomepage schon einmal besucht?

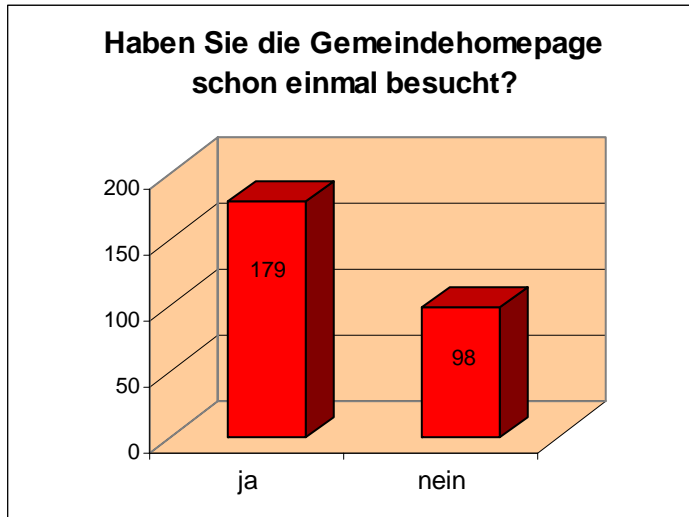


Abbildung 17: Haben Sie die Gemeindehomepage schon einmal besucht?

Rund zwei Drittel der Bürger haben die Homepage der Gemeinde Terfens schon einmal besucht, ein Drittel verneinte dies mit der Begründung keinen Internetanschluss zu Hause zu haben.

4.3.4.2 Verwendung der Homepage

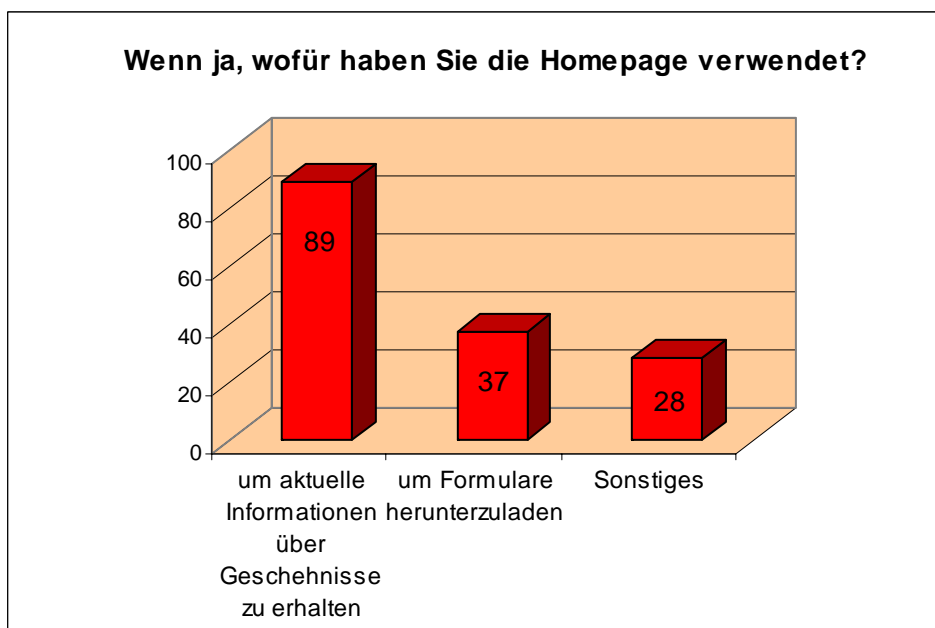


Abbildung 18: Verwendung der Homepage

In Abbildung 18 sind die Gründe für die Verwendung der Gemeindewebsite dargestellt. Fast 60 % der Befragten gaben an, die Homepage hauptsächlich zu verwenden um Informationen über aktuelle Geschehnisse zu erhalten, 24 % nützen sie um Formulare herunterzuladen. 18 % der Befragten verwenden die Homepage für sonstige Sachen wie zum Beispiel:

- um Auskunft über Gebühren und Förderungen einholen
- um Kundmachungen über die Sitzungen des Gemeinderates zu lesen
- aus reiner Neugierde
- um Kontaktadressen von Gemeinderäten oder Vereinsobleuten zu finden
- um Fotos anzuschauen
- um Öffnungszeiten der Bücherei, des Badesees Weißlahn, etc. ausfindig zu machen

4.3.4.3 Zufriedenheit mit der Homepage

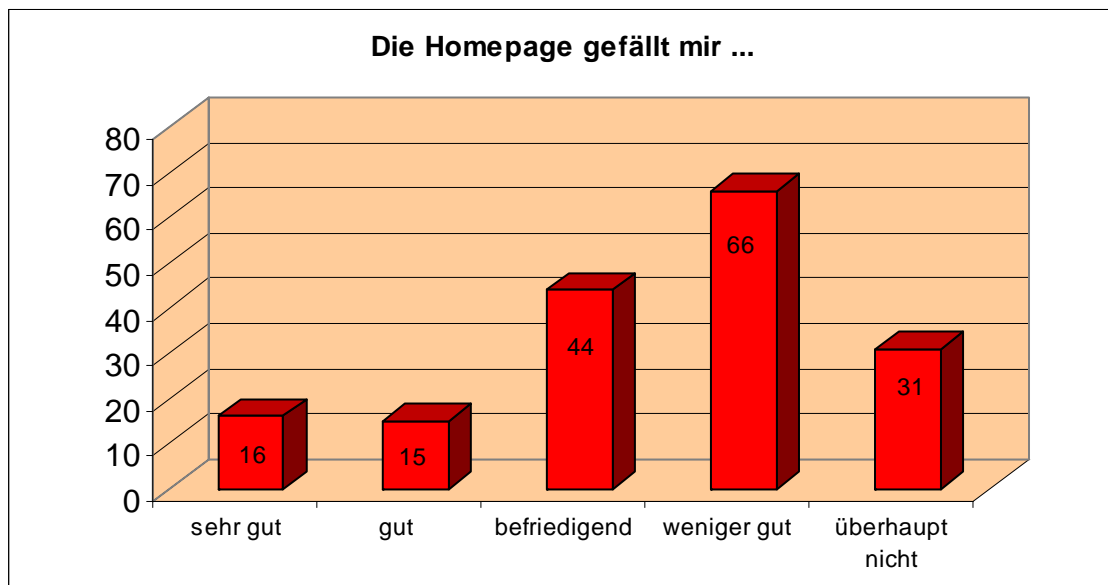


Abbildung 19: Zufriedenheit mit der Homepage

Über die Hälfte der Befragten gaben an, dass ihnen die Homepage weniger bzw. überhaupt nicht gefällt. Nur 30 % gaben an, dass sie ihnen sehr gut bzw. gut gefällt.

4.3.4.4 Verbesserungsvorschläge

Bei dieser Frage hatten die Bürger die Möglichkeit Anregungen, Verbesserungsvorschläge und Wünsche anzubringen, um die Homepage interessanter zu gestalten. Die Antworten wurden in 3 große Blöcke zusammengefasst, im vierten Block sind einzelne Vorschläge enthalten:

Aktualität:

Die Aktualität wurde von insgesamt 139 Befragten kritisiert. Sowohl die Kontaktadressen von Vereinsobleuten, als auch die Fotos, die Berichte über laufende Geschehnisse und Veranstaltungen sollen öfters und laufend aktualisiert werden.

Übersichtlichkeit und mehr Information:

Es scheint, als ob bei der Homepage ein wenig die Übersichtlichkeit fehlt, was insgesamt 53 Nennungen beim Fragebogen beweisen.

Design:

Das Design der Homepage wurde in 69 Fragebögen kritisiert. Die Farben und das gesamte Layout sind verbesserungsfähig.

Vorschläge:

- detailliertere Informationen über den Voranschlag / Rechnungsabschluss
- Müllabfuhrplan zum Download anbieten
- mehr Infos über aktive Gemeinschaften, nicht nur über gemeldete Vereine
- ansprechendere Startseite (Fotos, größere Schrift)
- Veröffentlichung von Geburten, Todesfälle, Hochzeiten ist erwünscht – mehr Sachen auf Homepage publizieren
- Kundmachungen wie auf Amtstafel sollten auch online gestellt werden

- Gemeinderäte persönlich vorstellen
- mehr Informationen über Freizeitaktivitäten (zB wer wann wie lange den Turnsaal benützt)
- aktuelle Info über Baumaßnahmen
- Einbinden von mehr thematischen Lings (Landesregierung, Bezirkshauptmannschaft, www.help.gv.at, ...)
- Wahlergebnisse veröffentlichen
- Liste mit allen Wohnungen und Baugrundstücken, die zur Verfügung stehen
- aktuelle politische, soziale und wirtschaftliche Geschehnisse veröffentlichen
- generell die Internetseite erweitern

4.3.5 Gemeindezeitung

4.3.5.1 Bekanntheit der Gemeindezeitung

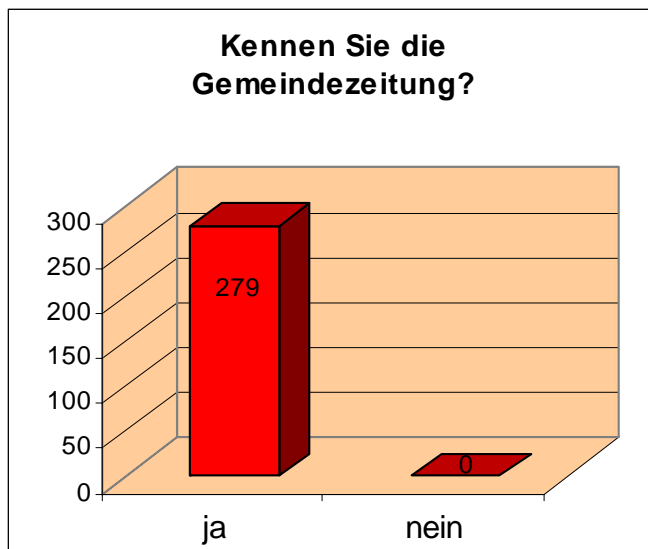


Abbildung 20: Bekanntheit der Gemeindezeitung

Alle befragten Personen gaben an, die Gemeindezeitung zu kennen.

4.3.5.2 Zufriedenheit mit der Gemeindezeitung

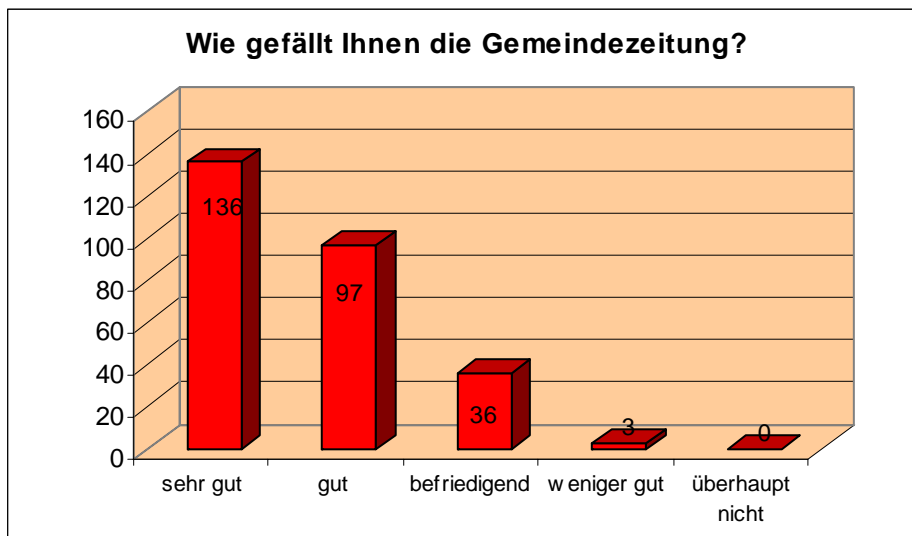


Abbildung 21: Zufriedenheit mit der Gemeindezeitung

50 % der Bürger gefällt die Gemeindezeitung sehr gut, 36 % gaben an, dass sie ihnen gut gefällt, 13 % befriedigend und nur 1 % gefällt die Zeitung weniger gut.

4.3.5.3 Wie oft lesen Sie die Gemeindezeitung

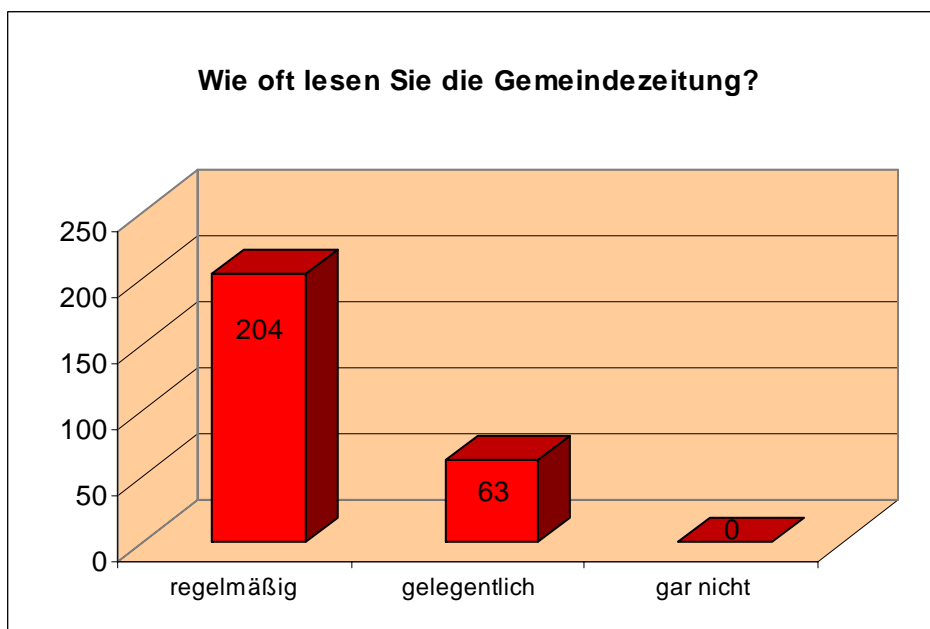


Abbildung 22: Wie oft lesen Sie die Gemeindezeitung

Ein sehr positives Ergebnis ist in Abbildung 19 dargestellt. Mehr als Dreiviertel der Befragten lesen die Gemeindezeitung regelmäßig und ein Viertel lesen sie gelegentlich.

4.3.5.4 Vorschläge um die Gemeindezeitung interessanter zu gestalten

Bei dieser Frage hatten die Gemeindebürger die Möglichkeit ihre Wünsche, Vorschläge und Verbesserungen anzubringen. Besonders erfreulich ist, dass hier vor allem positive Rückmeldungen und viel Lob zu verzeichnen waren. Die Wünsche, Anregungen und Kritiken wurden in 2 Gruppen zusammengefasst. In der dritten Gruppe sind alle Vorschläge enthalten, die nur 1 bis 3 Nennungen erhielten.

Druckqualität und Rechtschreibung:

31 Gemeindebürger bemängelten die Druckqualität der Zeitung. Die Fotos sind öfters unscharf und verschwommen. Weiters soll auf die Rechtschreibfehler besser Acht gegeben und diese vermieden werden.

Erscheinungszyklus:

Bisher erscheint die Gemeindezeitung alle 3 Monate. 27 Bürger wünschen sich, dass sie öfter erscheinen soll.

Weitere Wünsche und Vorschläge:

- „Selbstverherrlichung“ von privat verfassten Persönlichkeitsberichten => OBJEKTIVE Erfassung von besonderen Leistungen von Gemeindebürgern!
- Die für die Information vorgesehene Gemeindezeitung ist eine reine Selbstdarstellung von Bürgermeister und verschiedenen Vereinen.
- Sollte Informationsmedium der Gemeinde sein und nicht die Vereinsnachrichten der Terfner Vereine sein.
- Es wäre sehr freundlich, wenn man die Gemeindezeitung auch noch zugesendet bekommen würde, wenn man keinen Hauptwohnsitz mehr in Terfens hat, sich aber immer noch für das Gemeindewesen, bzw. Vereine in Terfens engagiert.

- evtl. 1 Seite für die GR-Fraktionen (ein Drittel Liste 1, ein Drittel Liste 2, ein Drittel Liste 3) – sonst hört man ja meistens nur vor den Wahlen etwas von den GR-Listen
- mehr bzw. detailliertere Informationen über in Planung befindliche Gemeindevorhaben / Projekte
- mehr Beiträge über Gemeindechronik
- Berichte über Hobbies von Gemeindebürgern
- Die Gemeinderäte mehr zu Wort kommen lassen!
- Womit hat die Gemeinde Probleme? Die Gemeinde zeigt nur das Sonntags-gesicht!
- Die derzeit hauptsächlich als Berichterstattung von Beschlüssen gestaltete Zeitung könnte als Vorankündigung oder Jossussionsforum gestaltet werden
- Beschlüsse des Gemeinderates erklären und nicht nur verkünden
- Umweltschutzthemen verstärkt aufgreifen! Ich finde es zB gut, dass das Gemeindehaus mit einer Solaranlage bestückt ist!
- Krötenzaun, Aufforstungsprojekte bewusst machen!
- mehr Artikel zu Entscheidungen der Gemeinde
- Vorstellung neuer Mitarbeiter und ihre Aufgaben
- mehr Info über Förderungen
- Information über Vorhaben der Gemeinde könnten mehr sein
- Information über Mülltrennung und Sammelstellen könnten mehr sein
- Verkehrsdisziplin einfordern und Geschwindigkeitsmessungen sollen regelmäßig durchgeführt werden.
- Serie über Gemeindegeschichte
- über Vorhaben soll auch im Vorhinein, nicht erst danach berichtet werden

4.3.6 Bürgerservice- und Poststelle

4.3.6.1 Bewertung des Postpartners

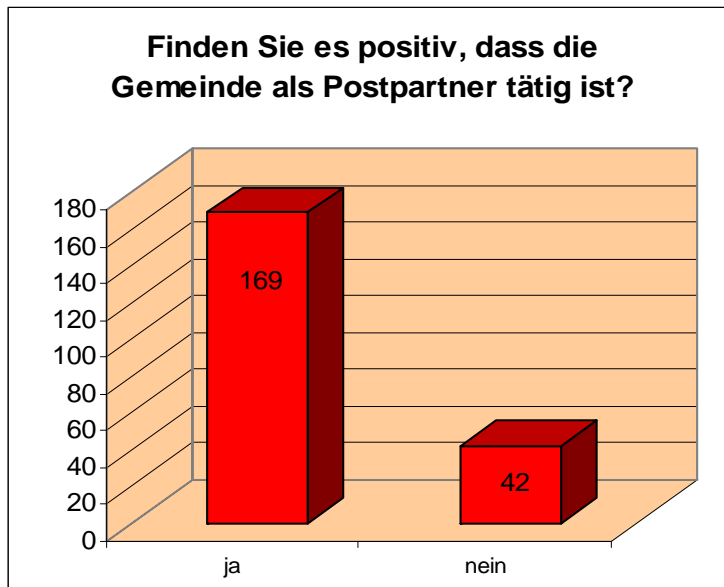


Abbildung 23: Bewertung des Postpartners

Diese Frage wurde sehr positiv bewertet. Rund 80 % finden es positiv, dass die Gemeinde als Postpartner tätig ist, nur 20 % verneinten dies.

4.3.6.2 Verbesserung des Leistungsangebotes

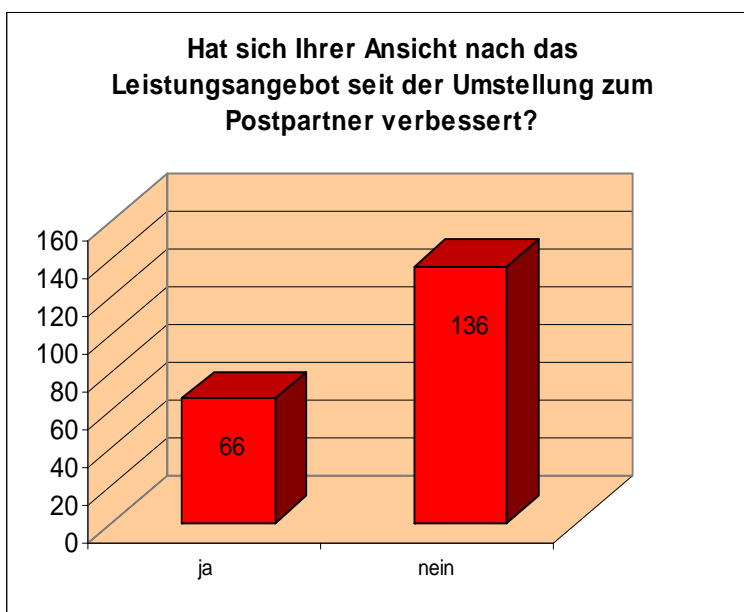


Abbildung 24: Verbesserung des Leistungsangebotes

Für zwei Drittel der Befragten hat sich das Leistungsangebot seit der Umstellung von Postservicestelle auf Postpartner nicht verbessert. Nur ein Drittel ist der Meinung, dass die Gemeinde mit dem Postpartner nun mehr Leistungen anbietet.

Auf die Frage ob die Bürger ein Beispiel für das zusätzliche Leistungsangebot angeben könnten, gaben die Befragten folgende Antworten:

- Postwurfsendungen und Massensendungen können verschickt werden (37 Nennungen)
- Paketversand ins Ausland, ärztliche Proben (24 Nennungen)
- mehr Angebot (11 Nennungen)
- Personal ist besonders engagiert und freundlich (7 Nennungen)
- Paketannahme (7 Nennungen)
- Zahlungsverkehr (5 Nennungen)
- man erspart sich Wege außerhalb der Gemeinde (2 Nennungen)

4.3.6.3 Privatsphäre in der Bürgerservice- und Poststelle

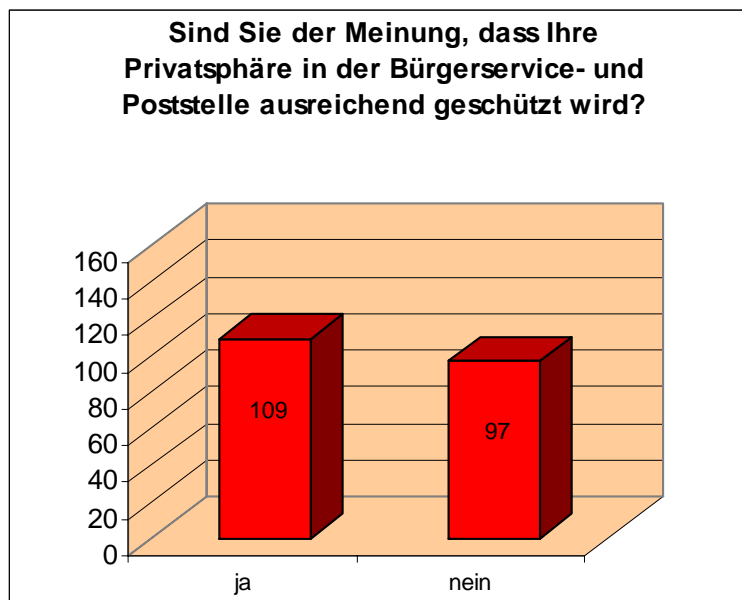


Abbildung 25: Privatsphäre in der Bürgerservice- und Poststelle

Ca. 50 % der Gemeindebürger finden, dass ihre Privatsphäre ausreichend geschützt ist, 50 % wünschen sich mehr Privatsphäre. Viele der Bürger haben angegeben, dass auf das Schild „einzeln eintreten“ mehr Acht gegeben werden soll und dass die Mitarbeiter der Post- und Bürgerservicestelle darauf hinweisen sollen. Einige Personen finden, dass das Schild zu klein ist und größer gestaltet werden soll.

4.3.6.4 Räumlichkeiten und Wartebereich

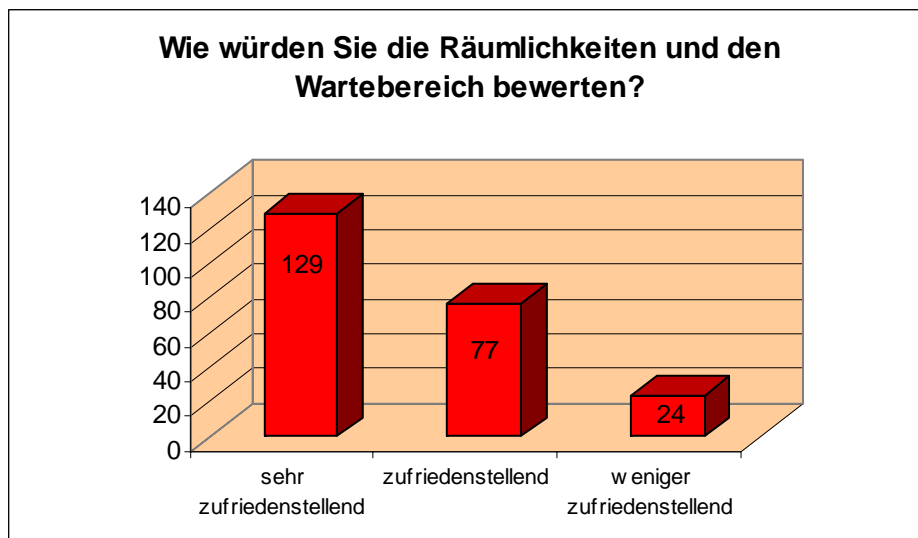


Abbildung 26: Räumlichkeiten und Wartebereich

Mehr als die Hälfte der Befragten bewertet die Räumlichkeiten und den Wartebereich der Bürgerservice- und Poststelle als sehr zufriedenstellend. Nur 10 % der Bürger gefällt der Bereich nicht so gut.

5 Schlussbetrachtung

5.1 Zusammenfassung der Ergebnisse

Insgesamt kann gesagt werden, dass die Bürgerbefragung sehr positiv ausgefallen ist.

Es wurden 192 Fragebögen per Post abgegeben und 91 Bürger haben den Fragebogen online ausgefüllt. Somit konnten insgesamt 283 Fragebögen ausgewertet werden. Es haben sich also mehr als 34 % aller Haushaltsvorstände in der Gemeinde an der Umfrage beteiligt.

Es haben ungefähr gleich viel männliche wie weibliche Bürger den Fragebogen ausgefüllt. Auffallend war, dass vorwiegend Personen über 41 Jahre sowie großteils Gemeindebürger, die in 2-Personen-Haushalte leben und schon länger als 20 Jahre in der Gemeinde wohnen, einen Fragebogen ausgefüllt haben.

Die Gemeindebürger traten im letzten Jahr sehr häufig mit der Gemeindeverwaltung in Kontakt und 80 % der Befragten waren mit der Leistung der Verwaltung sehr zufrieden bzw. zufrieden.

Der Großteil der abgefragten Leistungsbereiche wurde sehr positiv bewertet. Die Bürger wünschen sich jedoch bei den Öffnungszeiten eine bessere Anpassung an Berufstätige. Ca. die Hälfte der Befragten möchte öfters über aktuelle Geschehnisse informiert werden sowie mehr Informationen über Förderungen erhalten. Einige Bürger können Verfahren und Entscheidungen der Gemeindeverwaltung nicht nachvollziehen.

Vorschläge der Bürger um die Gemeindeverwaltung attraktiver zu gestalten wurden vor allem in den folgenden Bereichen abgegeben:

- Öffnungszeiten
- Wartezeit und Wartebereich
- mehr Informationen und Online-Service

Mit den Mitarbeitern der Gemeindeverwaltung sind die meisten der befragten Bürger sehr zufrieden, jedoch sollte die telefonische Erreichbarkeit verbessert werden. Ein Vorschlag der Bürger ist ein eigenes Telefon für die Poststelle.

Weiters wird von den Bürgern gewünscht, dass zur Bürgerservice- bzw. Poststelle nur einzeln eingetreten werden darf und dass die Mitarbeiter darauf hinweisen sollen.

Rund ein Drittel der Befragten haben sich bei der Gemeindeverwaltung schon einmal beschwert. Hinsichtlich der Bearbeitung von Beschwerden bedarf es Verbesserungsmöglichkeiten, da nur ein Drittel der Befragten angab, dass auf ihre Beschwerde rasch reagiert wurde bzw. dass Lösungsmöglichkeiten aufgezeigt wurden.

Zwei Drittel der Gemeindebürger haben die Homepage der Gemeinde Terfens schon einmal besucht, jedoch gab mehr als die Hälfte der Bürger an, mit der Homepage weniger bzw. überhaupt nicht zufrieden zu sein. Verbesserungsvorschläge wurden in den Bereichen Aktualität, Übersichtlichkeit und mehr Information und Design gegeben.

Alle Befragten gaben an, die Gemeindezeitung zu kennen. Rund drei Viertel der Befragten lesen die Gemeindezeitung regelmäßig und 86 % gaben an, dass ihnen die Zeitung sehr gut bzw. gut gefällt.

Vorschläge zur Verbesserung wurden in den Bereichen Druckqualität und Rechtschreibung sowie dem Erscheinungszzyklus genannt.

80 % der Befragten finden es positiv, dass die Gemeinde als Postpartner tätig ist, jedoch ist nur ein Drittel der Meinung, dass sich damit das Leistungsangebot verbessert hat. Auf die Frage welche zusätzlichen Leistungen nun angeboten werden, wurden vor allem die Postwurfsendungen und der Paketversand ins Ausland genannt.

Nur die Hälfte der Befragten findet, dass ihre Privatsphäre in der Bürgerservice- und Poststelle ausreichend geschützt wird. Die Räumlichkeiten und den Wartebereich bewerten mehr als die Hälfte der Bürger als sehr zufriedenstellend.

5.2 Handlungsempfehlungen

5.2.1 Gemeindeverwaltung

- **Öffnungszeiten**

Die Hälfte der Befragten schlägt vor die Öffnungszeiten den Berufstätigen besser anzupassen, wie zB durch Öffnung am Nachmittag oder bereits um 07:30 Uhr.

Vielleicht ist nicht jeden bekannt, dass die Gemeinde bereits seit einigen Jahren am Montag bis 19 Uhr geöffnet hat. In dringenden Fällen kann auch jederzeit ein Termin an einem Nachmittag vereinbart werden.

- **Information über aktuelle Geschehnisse**

Die Gemeindebürger wünschen sich über aktuelle Geschehnisse öfters und laufend informiert zu werden.

Die Gemeindezeitung erscheint alle 3 Monate, die Gemeindeverwaltung kann versuchen, die aktuellen Geschehnisse in Zukunft auf der Homepage laufend zu veröffentlichen.

- **Information über Förderungen**

Einige der Befragten sind der Meinung, dass sie nicht ausreichend über mögliche Förderungen informiert werden.

Den Gemeindebürgern soll mitgeteilt werden, dass Informationen über Förderungen jedem Baubescheid beigelegt werden und sämtliche Formulare für Förderungen im Gemeindeamt erhältlich und auch auf der Homepage www.terfens.at zu finden sind.

- Nachvollziehbarkeit von Verfahren und Entscheidungen

Einige Bürger wünschen sich genauere Hinweise über die Berechnung von Anschlussgebühren.

Es könnte eine Broschüre für Bauverfahren zusammengestellt werden, die den Häuslbauern genaue Auskunft zB über die benötigten Unterlagen, die Berechnungen der Gebühren, mögliche Förderungen, usw. geben soll.

- Mitarbeiter der Gemeindeverwaltung

Die Mitarbeiter der Gemeindeverwaltung wurden vom Großteil der Befragten als sehr zuverlässig, hilfsbereit, freundlich und kompetent eingestuft. Lediglich in der telefonischen Erreichbarkeit gab es einige Kritikpunkte.

Dieses Problem könnte verbessert werden, indem Kurzwahlnummern für die einzelnen Sachbereiche beim Telefonansagetext vorgegeben werden.

5.2.2 Beschwerden

Verbesserungsbedarf gibt es in der Bearbeitung von Beschwerden. Rund die Hälfte der Bürger, die sich schon einmal eine Beschwerde eingebracht haben, mussten diese wiederholt vorbringen.

Das Beschwerdemanagement der Gemeinde könnte verbessert werden. Jeder Beschwerde soll Aufmerksamkeit geschenkt und wenn möglich auch bearbeitet werden. Es ist auch wichtig, dass die Gemeindebürger eine Rückantwort über die Erledigung oder Nicht-Erledigung bekommen.

Oftmals können Beschwerden und Anregungen nur nach Dringlichkeit erledigt werden (zB Instandhaltungen). Man muss auch beachten, dass es bei bestimmten Angelegenheiten einer langfristigen Lösung bedarf.

5.2.3 Homepage

Zwei Drittel der Befragten haben die Homepage schon einmal besucht und viele davon wünschen sich eine Verbesserung in Hinblick auf die Aktualität, die Übersichtlichkeit und das Design.

Für die Homepage soll mehr Zeit investiert werden. Besonders auf die Aktualität der Beiträge, Veranstaltungen, Kontaktadressen und Fotos soll besonders geachtet werden. Einige Vorschläge der Gemeindebürger wie zB Müllabfuhrplan, Vorstellung der Gemeinderäte sowie Informationen über aktuelle Baumaßnahmen können berücksichtigt und in die Homepage aufgenommen werden.

Der Besuch der Homepage ist eher gering. Die Gemeinde sollte versuchen, die Homepage bekannter zu machen.

5.2.4 Gemeindezeitung

Die Gemeindezeitung wurde fast ausschließlich positiv bewertet. Mehr als Dreiviertel der Befragten lesen die Zeitung regelmäßig. Vor allem das Layout, die vielen Fotos und die Berichte der verschiedenen Vereine wurden sehr gelobt.

5.2.5 Bürgerservice- und Poststelle

Es bewerten zwar 80 % der Befragten die Umstellung von Postservicestelle auf Postpartner als sehr positiv, jedoch wissen die meisten nicht, welche zusätzlichen Leistungen und Vorteile die Poststelle den Bürgern nun anbietet.

Das Leistungsangebot soll besser erkennbar gemacht werden. Die Poststelle nimmt nun Ein- und Auszahlungen für PSK Kunden vor, übernimmt auch Massendrucksendungen, kann Pakete ins Ausland verschicken und bietet verschiedene Versandmaterialien, wie zB Kuverts, Kartons, usw. zum Verkauf an.

Die Hälfte der Befragten ist der Meinung, dass die Privatsphäre in der Bürgerservice- und Poststelle nicht ausreichend geschützt ist.

Die Mitarbeiter/innen sollen in Zukunft die Bürger verstärkt darauf hinweisen nur mehr einzeln in die Amtsräume einzutreten.

6 Anhang

6.1 Begleitschreiben

FRAGEBOGEN ÜBER DIE ZUFRIEDENHEIT DER BÜRGER MIT DEN DIENSTLEISTUNGEN DER GEMEINDEVERWALTUNG

Sehr geehrte Terfnerinnen und Terfner!

Seit 2 Jahren bin ich in der Gemeindeverwaltung beschäftigt und möchte nun zum Abschluss meines berufsbegleitenden Bachelorstudiums im Rahmen einer wissenschaftlichen Arbeit erheben, wie zufrieden Sie mit den Dienstleistungen der Gemeindeverwaltung sind und inwieweit noch Verbesserungsmöglichkeiten bestehen.

Ich lade Sie hiermit herzlich ein, sich bei dieser Bürgerbefragung zu beteiligen und mir Ihre Meinung, Wünsche und Wahrnehmungen über die Gemeindeverwaltung mitzuteilen. Bei der Befragung bleiben Sie selbstverständlich anonym.

Ich würde mich freuen, wenn Sie sich zum Ausfüllen dieses Fragebogens 10 Minuten Zeit nehmen und ihn anschließend im beiliegenden Kuvert in den Briefkasten der Gemeinde oder in den Amtsräumen in der dafür vorgesehenen Box einwerfen.

Sie haben auch die Möglichkeit diesen Fragebogen online unter folgendem Link auszufüllen:

<http://fragebogen-gemeinde.limequery.com/index.php?sid=98875&lang=de>

Letzter Abgabetermin ist am Freitag, 05.02.2010!

Danke für Ihre Unterstützung!

mit freundlichen Grüßen

Maria Wechselberger

Gemeinde Terfens
Dorfplatz 1
Tel: 05224 / 68315-22
Fax: 05224 / 68315-66
wechselberger@terfens.at

6.2 Fragebogen

FRAGEBOGEN

ÜBER DIE ZUFRIEDENHEIT DER BÜRGER MIT DEN DIENST- LEISTUNGEN DER GEMEINDEVERWALTUNG

1) Gemeindeverwaltung

Wie oft hatten Sie im letzten Jahr Kontakt mit der Gemeindeverwaltung (persönlich, telefonisch, per Mail)?

☐ nie ☐ 1 bis 2 mal ☐ 3 bis 5 mal ☐ öfter als 5 mal

Wie zufrieden sind Sie mit der Leistung der Gemeindeverwaltung?

☐ sehr zufrieden
☐ zufrieden
☐ teils / teils
☐ weniger zufrieden
☐ nicht zufrieden

Wie beurteilen Sie folgende Bereiche:

	trifft völlig zu	trifft eher zu	teils/teils	trifft eher nicht zu	trifft über- haupt nicht zu
günstige Öffnungszeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
angemessene Wartezeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beratung ist hilfreich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
erhaltene Informationen sind ausreichend	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verfahren und Entschei- dungen sind nachvollzieh- bar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
es werden genügend Informationen über Förde- rungen gegeben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
unbürokratische Abwick- lung von Anliegen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
die Bürger werden laufend über aktuelle Geschehnisse informiert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

III

Durch welche Maßnahmen könnte die Gemeindeverwaltung attraktiver für Sie werden?

Wie bewerten Sie die Mitarbeiter der Gemeindeverwaltung?

	trifft völlig zu	trifft zu	teils/teils	trifft eher nicht zu	trifft über- haupt nicht zu
freundlich & höflich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
hilfsbereit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
zuverlässig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
fachlich kompetent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
telefonisch gut erreichbar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
verständlich beim Erteilen von Auskünften	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bemühen sich um eine möglichst rasche Bearbei- tung meiner Anliegen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
offen für Anregungen und Kritik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bemühen sich um diskre- ten Umgang mit persönli- chen Anliegen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Was Sie schon immer den Mitarbeitern der Gemeindeverwaltung mitteilen wollten (Anregungen, Kritik, Wünsche,...):

2) Beschwerden

Haben Sie sich bei der Gemeindeverwaltung schon einmal beschwert?

☐ ja ☐ nein

Wenn ja, wie wurde auf Ihre Beschwerde reagiert?

	trifft völlig zu	trifft zu	teils/teils	trifft weniger zu	trifft über- haupt nicht zu
eine rasche Bearbeitung erfolgte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lösungsmöglichkeiten wurden aufgezeigt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
auf die Beschwerde wurde nicht reagiert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3) Homepage

Haben Sie die Gemeindehomepage schon einmal besucht?
(www.terfens.at)

☐ ja ☐ nein

Wenn ja, wofür haben Sie die Homepage verwendet?

- ☐ um aktuelle Informationen über Geschehnisse zu erhalten
- ☐ um Formulare herunterzuladen
- ☐ Sonstiges:
-

Die Homepage gefällt mir ...

☐ sehr gut ☐ gut ☐ befriedigend ☐ weniger gut ☐ überhaupt nicht

Was könnte man Ihrer Meinung nach bei der Homepage verbessern?

4) Gemeindezeitung

Kennen Sie die Gemeindezeitung?

☐ ja ☐ nein

Wie gefällt Ihnen die Gemeindezeitung?

☐ sehr gut
☐ gut
☐ befriedigend
☐ weniger gut
☐ überhaupt nicht

Wie oft lesen Sie die Gemeindezeitung?

☐ regelmäßig ☐ gelegentlich ☐ gar nicht

Ihre Vorschläge, Wünsche und Anregungen um die Gemeindezeitung interessanter zu gestalten:

5) Bürgerservicestelle / Poststelle

Die Gemeinde Terfens war seit dem Jahr 2005 Postservicestelle und ist seit Oktober 2009 Postpartner.

Finden Sie es positiv, dass die Gemeinde als Postpartner tätig ist?

☐ ja ☐ nein

Hat sich Ihrer Ansicht nach das Leistungsangebot seit der Umstellung zum Postpartner verbessert?

☐ ja, zum Beispiel _____

☐ nein

Sind Sie der Meinung, dass Ihre Privatsphäre in der Bürgerservice- bzw. Poststelle ausreichend geschützt wird?

- ☐ ja ☐ nein

Wie würden Sie die Räumlichkeiten und den Wartebereich bewerten?

- ☐ sehr zufriedenstellend
☐ zufriedenstellend
☐ weniger zufriedenstellend

6) Persönliche Daten

Geschlecht:

- ☐ männlich ☐ weiblich

Wie alt sind Sie?

- ☐ jünger als 20 Jahre
☐ 21 - 40 Jahre
☐ 41 - 60 Jahre
☐ älter als 60 Jahre

Haushaltsgröße:

- ☐ 1 Person
☐ 2 Personen
☐ 3 Personen
☐ 4 Personen
☐ mehr als 4 Personen

Wie lange leben Sie schon in Terfens?

- ☐ 0-5 Jahre ☐ 6-10 Jahre ☐ 11-20 Jahre ☐ mehr als 20 Jahre

6.3 Artikel in der Gemeindezeitung – Ausgabe April 2010



Umfrage über die Bürgerzufriedenheit in der Gemeinde

Liebe Gemeindebürgerinnen und Gemeindebürger!

Ich bedanke mich bei allen, die sich im Februar Zeit genommen haben und meinen Fragebogen über die „Bürgerzufriedenheit in der Gemeinde Terfens“ ausgefüllt haben. Besonders freut mich über die hohe Beteiligung - es wurden insgesamt 283 Fragebögen abgegeben, das entspricht einer Rücklaufquote von über 34 %. Alle Fragebögen wurden ausgewertet, die Ergebnisse möchte ich kurz zusammenfassen.

Thematische Schwerpunkte waren:

- Gemeindeverwaltung
- Mitarbeiter
- Beschwerden
- Homepage
- Gemeindezeitung
- Bürgerservice- und
- Poststelle



Es freut mich, dass wir in den meisten Bereichen **positive Rückmeldungen** und viel Lob für unsere Arbeit bekommen haben.

Im Namen der Gemeinde bedanke ich mich aber auch für die vielen Vorschläge, Kommentare und Kritiken, die die Gemeindebürger im Zuge dieser Umfrage eingebracht haben. Wir nehmen uns diese Anregungen gerne zu Herzen und werden versuchen uns in diesen Bereichen noch zu verbessern.

Gemeindeverwaltung:

Dreiviertel der Befragten sind mit der Leistung der Gemeindeverwaltung sehr zufrieden bzw. zufrieden. Auch die Beratung der Mitarbeiter

und die Wartezeiten wurden mit über 50 % als sehr zufriedenstellend bewertet.

Verbesserungsbedarf bestehen in den Bereichen:**• Öffnungszeiten**

Die Hälfte der Befragten schlägt vor die Öffnungszeiten den Berufstätigen besser anzupassen, wie zB durch Öffnung am Nachmittag oder bereits um 07:30 Uhr.

Es ist vielleicht nicht allgemein bekannt, dass die Gemeinde bereits seit einigen Jahren am Montag bis 19 Uhr geöffnet hat. In dringenden Fällen kann natürlich jederzeit ein Termin an einem Nachmittag vereinbart werden.

• Information über aktuelle Geschehnisse

Die Gemeindebürger wünschen sich über aktuelle Geschehnisse öfters und laufend informiert zu werden.

Die Gemeindezeitung erscheint alle 3 Monate, wir werden versuchen die aktuellen Geschehnisse in Zukunft auf der Homepage laufend zu veröffentlichen.

• Nachvollziehbarkeit von Verfahren und Entscheidungen

Einige Bürger wünschen sich genauere Hinweise über die Berechnung von Anschlussgebühren.

Wir werden in den nächsten Wochen eine Broschüre für Bauverfahren zusammenstellen, die den Häuslbauern genaue Auskunft zB über die benötigten Unterlagen, die Berechnungen der Gebühren, mögliche Förderungen, usw. geben soll.

• Information über Förderungen

Einige der Befragten sind der Meinung, dass sie nicht ausreichend über mögliche Förderungen informiert werden.

Dazu möchten wir feststellen, dass Informationen über Förderungen jedem Baubescheid beigelegt werden und sämtliche Formulare für Förderungen auch auf der Homepage www.terfens.at zu finden sind.

Mitarbeiter der Gemeindeverwaltung:

Die Mitarbeiter der Gemeindeverwaltung wurden vom Großteil der Befragten als sehr zuverlässig, hilfsbereit, freundlich und kompetent eingestuft. Lediglich in der telefonischen Erreichbarkeit gab es einige Kritikpunkte.

Diese hoffen wir nun etwas zu verbessern, indem wir Kurzwahlnummern für die einzelnen Sachbereiche beim Telefonansagetext vorgeben.

Beschwerden:

Verbesserungsbedarf gibt es in der Bearbeitung von Beschwerden. Rund die Hälfte der Bürger, die schon einmal eine Beschwerde eingebracht haben, mussten diese wiederholt vorbringen.

Oftmals können wir Beschwerden und Anregungen nur nach Dringlichkeit erledigen (zB Instandhaltungen). Bestimmte Angelegenheiten können nur langfristig gelöst werden.

Homepage:

Zwei Drittel der Befragten haben die Homepage schon einmal besucht und viele davon wünschen sich eine Verbesserung in Hinblick auf die Aktualität, die Übersichtlichkeit und das Design.

Für die Homepage werden wir mehr Zeit investieren und versuchen besonders auf die Aktualität der Beiträge, Veranstaltungen, Kontaktadressen und Fotos zu achten. Einige Vorschläge der Gemeindebürger wie zB Müllabfuhrplan, Vorstellung der Gemeinderäte sowie Informationen über aktuelle Baumaßnahmen werden wir gerne berücksichtigen und in unsere Homepage aufnehmen.

**Gemeindezeitung:**

Die Gemeindezeitung wurde fast ausschließlich positiv bewertet. Mehr als Dreiviertel der Befragten lesen die Zeitung regelmäßig. Vor allem das Layout, die vielen Fotos und die Berichte der verschiedenen Vereine wurden sehr gelobt.

Die Gemeindeverwaltung bedankt sich für das Lob und wird natürlich auch in Zukunft versuchen das Niveau der Zeitung zu halten und entsprechend zu verbessern.

Bürgerservice- u. Poststelle:

Es bewerteten zwar 80 % der Befragten die Umstellung von Postservice-stelle auf Postpartner als sehr positiv, jedoch wissen die meisten nicht, welche zusätzlichen Leistungen und Vorteile die Poststelle den Bürgern nun anbietet.

Die Poststelle nimmt nun Ein- und Auszahlungen für PSK Kunden vor, übernimmt auch Massendrucksendungen, kann Pakete ins Ausland verschicken und bietet verschie-

dene Versandmaterialien, wie zB Kuverts, Kartons, usw. zum Verkauf an.

Die Hälfte der Befragten ist der Meinung, dass die Privatsphäre in der Bürgerservice- und Poststelle nicht ausreichend geschützt ist.

Unsere Mitarbeiter/innen werden in Zukunft die Bürger verstärkt darauf hinweisen nur mehr einzeln in die Amtsräume einzutreten.

Maria Wechselberger

7 **Literaturverzeichnis**

Albert, Ruth, Koster, Cor. J.: Empirie in Linguistik und Sprachlehrforschung – Tübingen: Gunter Narr Verlag Tübingen, 2002

Arbeitsgruppe im Auftrag des Bundeskanzleramtes Österreich und des Lebensministeriums: Standards der Öffentlichkeitsbeteiligung – Wien: 2008 (vom Ministerrat am 02.07.2008 beschlossen)

Balke, M., Mut A., Stoop, M. u.a., Marketingkonzept für Alumni – Norderstedt: GRIN Verlag, 2006

Biwald Peter, Hödl Markus: Leistungsstandards in der öffentlichen Verwaltung – State of the art – Wien, 2001

Dolic, Dubravko: Statistik mit R – München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH, 2004

Fantapié Altobelli, Claudia: Marktforschung: Methoden- Anwendungen- Praxisbeispiele – Stuttgart: Lucius & Lucius, 2007

Foscht Thomas, Swoboda Bernhard: Käuferverhalten – 3. Auflage – Wiesbaden: Betriebswirtschaftlicher Verlag Dr. Th. Gabler / GWV Fachverlage GmbH , 2007

Gadermair, Hannes: Kommunale Web-Präsenz – 2002
Innsbruck, Sozial- und Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät der Leopold-Franzens-Universität, Diplomarbeit, 2002

Glück, Michael: Vertrauen und Legitimation durch Bürgerzufriedenheit – 2007
St. Gallen, Hochschule für Wirtschafts-, Rechts- und Sozialwissenschaften (HSG), Dissertation, 2007

Gründhammer, Karin: Bürgerämter und Verwaltungsmodernisierung, 1998
Innsbruck, Sozial- und Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät der Leopold-Franzens-Universität, 1998

Häder, Michael: Empirische Sozialforschung – 1. Auflage – Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 2006

Hiemstra, Jaring: Leistungsstarke Kommunen – 1. Auflage – Wiesbaden: GWV Fachverlage GmbH, 2008

Hofte-Fankhauser, Kathrin ter, Wälty Hans F.: Marktforschung, Grundlagen mit zahlreichen Beispielen, Repetitionsfragen mit Lösungen und Glossar – 2. Auflage – Zürich: Compendio Bildungsmedien AG, 2009

Hohn, Stefanie: Public Marketing – 2. Auflage – Wiesbaden: GWV Fachverlage GmbH, 2008

Hüttner, Manfred, Schwarting, Ulf: Grundzüge der Marktforschung – 7. Auflage – München / Wien: Oldenbourg, 2002

Kühl, Stefan, Strodtholz, Petra, Taffertshofer, Andreas: Quantitative Methoden der Organisationsforschung – 1. Auflage – Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 2005

Löffler, Nils: Beschwerdemanagement in der öffentlichen kommunalen Verwaltung, 2005

Hannover, Private Hochschule für Wirtschaft und Technik Vechta / Diepholz / Oldenburg

Mayer, Otto Horst: Interview und schriftliche Befragung – 4. Auflage – München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH, 2008

Mikos, Lothar, Wegener, Claudia: Qualitative Medienforschung – Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft mbH, 2005

Möhring Wiebke, Schlütz Daniela: Die Befragung in der Medien- und Kommunikationswissenschaft – 1. Auflage – Wiesbaden: Westdeutscher Verlag/GWV Fachverlage GmbH, 2003

Müller, Bernd: Das Instrument der Bürgerbefragung, 2005
Innsbruck, Fakultät für Betriebswirtschaft der Leopold-Franzens-Universität Innsbruck, Diplomarbeit, 2005

Oel, Peter: Die Gemeinde im Blickfeld ihrer Bürger – Band 35 – Stuttgart: W. Kohlhammer GmbH, 1972

Reiter, Gerhard, Matthäus, Wolf-Gert: Marktforschung und Datenanalyse mit EXCEL – 2. Auflage – München; Wien: Oldenbourg, 2000

Roski, Günter, Bartella, Raimund, Bretschneider, Michael u.a.: Methodik kommunaler Bürgerumfragen – Heft 44 – Köln: Deutscher Städtetag, 1997
Scharnbacher Kurt, Kiefer Guido: Kundenzufriedenheit – Analyse, Messbarkeit, Zertifizierung - Auflage 3 - München: Wissenschaftsverlag GmbH, 2003

Schneider, Willy: Marketing – Heidelberg: Physica-Verlag Heidelberg, 2007

Sensburg, Patrick Ernst: Das Bürgeramt als teil der Kommunalen Verwaltungsreform am Beispiel Trier – Aachen: Shaker Verlag GmbH, 1998

Siepmann, Heinrich, Siepmann Ursula: Verwaltungsorganisation – 6. Auflage – Stuttgart: Deutscher Gemeindeverlag GmbH und Verlag W. Kohlhammer GmbH, 2004

Spöhring, Walter: Qualitative Sozialforschung – Stuttgart: Teubner B.G. GmbH, 1995

Steger, Gerhard: Erfolgreich führen in der Verwaltung – Wien: Verlag Österreich GmbH, 2005

Theobald, Axel, Dreyer, Markus, Starsetzki, Thomas: Online – Marktforschung – 2. Auflage – Wiesbaden: Dr. Th. Gabler / GWV Fachverlage gmbH, 2003

van Staa, Marianne: Das Innsbrucker Bürgerservice im internationalen Vergleich – Ergebnisse einer statistischen Analyse – 2002
Innsbruck, Sozial- und Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät der Leopold-Franzens-Universität, Diplomarbeit, 2002

Wimmer, F: Beschwerdepolitik als Marketinginstrument - Frankfurt a. M.: Verbraucherabteilungen in privaten und öffentlichen Unternehmen, 1985

Winterle, Birgit: Innovative Instrumente der Personalentwicklung in Kommunen – 2006
Innsbruck, Fakultät für Betriebswirtschaft der Leopold-Franzens-Universität
Innsbruck, Diplomarbeit, 2006

Internetquellen:

Bundeskanzleramt Österreich: Leistungsstandards
<http://www.austria.gv.at/site/6364/Default.aspx> (24.04.2010)

Digitales Österreich: Bürgerbeteiligung
<http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/6910/default.aspx> (27.04.2010)

Institut für webbasierte Kommunikation und E-Learning: Schriftliche Befragung
<http://www.fragebogen.de/vor-und-nachteile-der-schriftlichen-befragung.htm>
(18.04.2010)

IPSO – Institut für praktische Sozialforschung: Qualitätsstandard von Befragungen
http://www.ipso-dr-volkmann.de/Qualitaetsstandards_Befragungen.html
(18.04.2010)

KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung: Bürger- und Kundenorientierung
<http://www.kdz.or.at/kompetenzbereiche/buergerorientierung.html> (24.04.2010)

m-result: Befragung; http://www.marktforschung-mainz.de/marktforschung_instrumente_befragung.html (17.05.2010)

SDI-Research: Befragung
<http://www.sdi-research.at/lexikon/befragung.html> (18.04.2010)

SOL Management Solutions AG
<http://www.sol-sol.ch/2009/12/die-kundenorientierte-offentliche-verwaltung>
(30.05.2010)

Zentrum für Verwaltungsforschung Managementberatungs- und Weiterbildungsgmbh: Kundenorientierung
<http://www.kdz.or.at/bibliothek/abstracts/nach-abstracts-suchen/2006-4/buecher/kundenzufriedenheit-konzepte-methoden-erfahrungen.html>
(10.04.2010)

Zeitschriften:

Hödl, Markus: Die neue Rolle der BürgerInnen im Modernisierungsprozess des öffentlichen Sektors
In: Glocalist Review – Berlin: Glocalist – Media & Think-Net for Sustainability GmbH - 2006, Ausgabe 127, S. 15-17

Siegl, Stefan Werner: Stadtamt Zwettl als bürgerorientierte Servicestelle
In: KDZ Forum Public Management – Wien: KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung - Jahr 2008, 3. Ausgabe, S. 9

Wirth, Klaus: Moderne Gemeindeverwaltung zwischen Kundenorientierung und Bürgerengagement
In: Verwaltung und Management – Baden-Baden: NOMOS Verlagsgesellschaft Baden-Baden - Jahr 2005, Heft 3, S. 156

8 Eidesstattliche Erklärung

Hiermit versichere ich, dass die vorliegende Arbeit von mir selbständig und ohne unerlaubte Hilfe angefertigt worden ist, insbesondere dass ich alle Stellen, die wörtlich oder annähernd wörtlich aus Veröffentlichungen entnommen sind, durch Zitate als solche gekennzeichnet haben. Weiterhin erkläre ich, dass die Arbeit in gleicher oder ähnlicher Form noch keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegen hat.

Terfens, 31. Mai 2010

Maria Wechselberger